

RELATÓRIO DE GESTÃO

RELATÓRIO MENSAL N.º 11 – JULHO /2017
- DÉCIMO QUARTO TERMO ADITIVO AO CONTRATO –
CENTRAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

- TELECONSULTA**
- SERVIÇO DE APOIO DE CONSULTAS ESPECIALIZADAS**
 - SERVIÇO DE APOIO AO VALE EXAME**
- SERVIÇO DE ACOLHIMENTO DO CIAMS NOVO HORIZONTE**



Relatório de Gestão

Relatório Mensal n.º 11 – Décimo Quarto Termo Aditivo ao Contrato de Gestão
Julho/2017

SUMÁRIO

	Pág. n.º
DESCRIÇÃO DAS PRINCIPAIS AÇÕES/ATIVIDADES.....	05
1. INFRA-ESTRUTURA FÍSICA E TECNOLÓGICA.....	08
1.1. Espaço Físico.....	08
1.2. Recursos Materiais.....	08
1.3. Recursos Tecnológicos.....	08
1.3.1. Plataforma de Comunicação.....	08
1.3.2. Sistema de Marcação de Consultas.....	10
1.3.2.1. Acesso ao Sistema.....	10
1.3.2.2. Atendimento ao Usuário.....	10
1.3.2.3. Outras Informações.....	10
1.3.3. Tecnologia de Comunicação.....	12
2. ORGANIZAÇÃO DO FUNCIONAMENTO.....	12
2.1. Horário de Funcionamento.....	12
2.2. Fluxograma do Atendimento aos Usuários.....	13
2.3. Fluxo de Ligações com mais um feixe de 30 linhas.....	14
2.4. Universo de Ação/Abrangência.....	15
3. BALANÇO DAS ATIVIDADES.....	16
3.1. Dados Estatísticos.....	16
3.1.1. Demonstrativo do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Especialidade Médica e Tipo de Unidade de Saúde (CAIS/CIAMS e Centros de Saúde).....	16
3.1.1.1. Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Tipo de Unidade de Saúde (CAIS/CIAMS e Centros de Saúde).....	16
3.1.1.2. Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Especialidade Médica no mês de Julho de 2017.....	18
3.1.2. Demonstrativo do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Unidade de Saúde e Especialidade Médica.....	18

3.1.3. Demonstrativo do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Dia e Especialidades em Julho de 2017	19
3.1.4. Demonstrativo de consultas marcadas no mês de Julho/17	20
3.1.5. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2006.....	21
3.1.6. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2007.....	22
3.1.7. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2008.....	23
3.1.8. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2009.....	24
3.1.9. Evolução Mensal do número de consultas agendadas pelo Teleconsulta em 2010	25
3.1.10. Evolução Mensal do numero de consultas agendadas pelo Teleconsulta em 2011	26
3.1.11. Evolução Mensal do numero de consultas agendadas pelo Teleconsulta em 2012	27
3.1.12. Evolução Mensal do numero de consultas agendadas pelo Teleconsulta em 2013	28
3.1.13. Evolução Mensal do numero de consultas agendadas pelo Teleconsulta em 2014	28
3.1.14. Evolução Mensal do numero de consultas agendadas pelo Teleconsulta em 2015	29
3.1.15. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2016.....	30
3.1.16. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2017.....	31
3.1.17. Evolução anual do numero de consultas agendadas pelo Teleconsulta em 2006/2007/2008/2009/2010/2011/2012 / 2013 / 2014 / 2015 / 2016 e 2017.....	31
3.1.18. Evolução mensal do numero de consultas agendadas mês a mês no período compreendido entre 2006 e 2017.....	33
3.1.19. Demonstrativo gráfico do mês de Julho nos anos de 2007/2008/2009/2010/2011/2012/2013/2014/2015/2016 e 2017	33
3.1.20. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2006.....	34

3.1.21. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2007.....	35
3.1.22. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2008.....	36
3.1.23 Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2009.....	37
3.1.24 Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2010.....	39
3.1.25. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2011.....	40
3.1.26. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2012.....	41
3.1.27. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2013.....	42
3.1.28. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2014.....	43
3.1.29. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2015.....	44
3.1.30. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2016.....	45
3.1.31. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2017.....	46
4. AVALIAÇÃO DO TELECONSULTA REFERENTE À JULHO / 17.....	46
4.1. Pontos Positivos	52
4.2. Pontos Negativos	96
4.3. Medidas tomadas em busca de melhorias	97
CENTRAL DE CONSULTAS ESPECIALIZADAS.....	112
CENTRAL DE APOIO AO VALE EXAME.....	116
CIAMS NOVO HORIZONTE.....	119

RELATÓRIO DE GESTÃO
RELATÓRIO MENSAL N.º 11 – JULHO /17
- DÉCIMO QUARTO TERMO ADITIVO AO CONTRATO DE GESTÃO -

REFERÊNCIA

Processo n.º 66.148.114 **14º TERMO ADITIVO AO CONTRATO DE GESTÃO QUE ENTRE SI CELEBRAM O MUNICÍPIO DE GOIÂNIA, ATRAVÉS DA SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE E O IDTECH – INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E HUMANO.**

OBJETIVO CONTRATUAL

O objetivo geral é o estabelecimento de uma gestão integrada que permita a cooperação técnico-científica para o desenvolvimento institucional através da organização e da humanização do Sistema Municipal de Saúde, para que seja capaz de oferecer serviços segundo as necessidades da população e possibilitar a garantia dos direitos humanos e a construção da cidadania, na execução da política de consultas médicas básicas do Sistema Único de Saúde – SUS, no Município de Goiânia-GO.

DESCRIÇÃO DAS PRINCIPAIS AÇÕES/ATIVIDADES

A Promoção da Saúde é definida como o processo de capacitação da comunidade para atuar na melhoria da sua qualidade de vida e saúde, incluindo uma maior participação no controle desse processo. Neste sentido, incorpora na sua práxis valores como solidariedade, equidade, democracia, cidadania, desenvolvimento, participação e parceria que se constitui numa combinação de estratégias, envolvendo vários atores: Estado, município, comunidade, família e indivíduo.

Assim, a promoção da saúde não constitui responsabilidade restrita do setor saúde, mas de uma integração entre os diversos setores do governo municipal, estadual e federal, os quais articulam políticas e ações que culminem com a melhoria das condições de vida da população e da oferta de serviços essenciais aos seres humanos. O Teleconsulta tem desempenhado com propriedade o seu papel, desenvolvendo atividades e buscando progressos para contribuir com o bem estar do cidadão goianiense que utiliza o Sistema Único de Saúde. Em prosseguimento aos trabalhos realizados, no mês de Julho/17 agendou 32.047 (trinta e dois mil e quarenta e sete) consultas básicas não - emergenciais. No mês de Julho/17 o quantitativo geral de atendimentos foi de 94.752 (noventa e quatro mil setecentos e cinquenta e dois), sendo que o número de consultas marcadas com sucesso foi de 34.580 (trinta e quatro mil quinhentos e oitenta).

Dos 94.752 (noventa e quatro mil setecentos e cinquenta e dois), 34.580 (trinta e quatro mil quinhentos e oitenta) incluindo as consultas canceladas, foram marcadas com sucesso e 60.172 (sessenta mil cento e setenta e dois) resultaram em outros atendimentos. Estes dados ainda refletem a realidade da rede municipal de saúde, principalmente em função da inserção das equipes de saúde da família, visto que 34.714 (trinta e quatro mil setecentos e quatorze) usuários tentaram agendar suas consultas e não conseguiram devido à falta de vagas na área de abrangência e 2.411 (dois mil quatrocentos e onze) usuários devido à falta de vaga em nenhuma unidade de saúde.

Em comparação ao mês de Junho/17, houve um decréscimo significativo no quantitativo geral de atendimentos de 97.060 (noventa e sete mil e sessenta) para 94.752 (noventa e quatro mil setecentos e cinquenta e dois), e um decréscimo no número de consultas marcadas de 35.908 (trinta e cinco mil novecentos e oito) para 34.580 (trinta e quatro mil quinhentos e oitenta).

Para garantir atendimento médico/tratamento da saúde dos usuários que residem em áreas contempladas pela Estratégia Saúde da Família - ESF, com equipes destituídas de profissional médico, devido a déficits ou por motivos referentes a férias e/ou afastamento de suas atividades através de licença e que estão inseridas no sistema, o Teleconsulta, neste mês de Julho/17 estendeu suas atividades à 30 (trinta) equipes, representando aproximadamente 120.000 (cento e vinte mil) usuários. Essa cobertura é um dos fatores que efetivamente contribuiu para a redução do número de vagas que estariam disponíveis à população que não conta com os serviços prestados pela Estratégia Saúde da Família. O agendamento de consultas de retorno tem sido disponibilizado com restrição para até 30 (trinta) dias após a realização da mesma, e a ampliação para 02 (dois) dias a busca pela grade de consultas, ou seja, o retorno passou a buscar 9 dias (7 dias normal para a prioridade 03 mais 02) tem melhorado o atendimento ao usuário. No período compreendido entre 01 e 31 de Julho/17 foi observado o agendamento de 3.360 (três mil trezentos e sessenta) consultas, o que equivale a 10,75% (dez ponto setenta e cinco por cento) do total de consultas marcadas nesse período. Já as consultas de retorno programado destinadas a usuários cadastrados nos programas de hipertensão, diabetes, hanseníase, tuberculose e demais instituídos pelo Ministério da Saúde estão sendo agendadas nas Unidades de Saúde com período mínimo de 07 dias e máximo, de três meses. Isso significa que o usuário somente pode voltar ao médico após uma semana e antes de completado um trimestre da visita anterior. As vagas que sobram dessa programação de atendimento são reinseridas no sistema e estão sendo reaproveitadas por pacientes convencionais (que não fazem parte dos programas). No mês de Julho/2017 houve um acréscimo total de 10,11% (dez ponto onze por cento) referente a marcação de consultas através do retorno programado, reaproveitadas por pacientes convencionais (que não fazem parte dos programas).

No mês de Julho/17, foi observado que a especialidade mais procurada com buscas de vaga com sucesso de agendamento foi a de Clínico Geral, e 11 (onze) Unidades (que oferecem a vaga procurada) se destacaram: CIAMS Jardim América, CIAMS Setor Pedro Ludovico, Centro de Saúde Vila Mauá, CAIS Bairro Goiá, CAIS Cândida de Moraes, Centro de Saúde Vila União, Centro de Saúde Vila Moraes, Centro de Saúde Esplanada do Anicuns, Centro de Saúde Água Branca, Centro de Saúde Vila Clemente e Centro de Saúde Norte Ferroviário.

As vagas que seriam utilizadas no dia seguinte são convertidas em prioridade 03 (três) às 16h00min do dia que antecede a disponibilização das vagas, na prioridade 0 (zero), quando não utilizadas pela Unidade de Saúde / Sala de Situação. No período compreendido entre 01 e 31 de Julho/17 foram convertidas 4.536 (quatro mil quinhentos e trinta e seis) consultas utilizando essa nova estratégia, possibilitando um melhor aproveitamento dessas vagas. Os Enfermeiros e Supervisores prosseguiram com o monitoramento das ligações, nas quais são elencados os pontos positivos e os negativos, além da análise da produtividade e do Tempo Médio de Atendimento - TMA. Os Agentes de Atendimentos são avaliados de forma individual, momento em que são realizadas orientações para que o atendimento possa ser voltado para a excelência. O Teleconsulta tem efetuado o controle rigoroso da agenda, o sistema tem possibilitado ainda um maior rendimento da rede, com produção máxima por parte das unidades de saúde. As agendas são nominais (o sistema fornece o mapa de todos os médicos em atividade) e só podem ser alteradas com 15 dias no mínimo de antecedência, o que garante um maior compromisso com o usuário. As grades, contendo as vagas disponibilizadas pelas unidades, estão sendo enviadas na maioria das vezes dentro do cronograma de datas pré-estabelecida, e quando não ocorre, o fato é oficializado à Secretaria

Municipal de Saúde. Os relatórios gerados são ferramentas seguras para se corrigir falhas e planejar investimentos na atenção básica de saúde.

O Projeto Alto Risco e o firmamento de ações complementares para mudanças na assistência aos recém-nascidos, visando oferecer avaliações e cuidados diferenciados. Buscando a integralidade do atendimento oferecendo consultas com profissionais especializados nas unidades de saúde. A Sala de Situação prosseguiu com os agendamentos das consultas para os recém nascidos de alto risco. Através de uma busca ativa todos os dias pela manhã, é garantido o agendamento da primeira consulta do bebê após a saída da maternidade.

Desde o dia 06 de Julho, a Central de Atendimento de Consultas Especializadas está em pleno funcionamento e tem garantido a otimização dos recursos disponíveis ofertando um atendimento resolutivo e humanizado aos usuários. De acordo com os demonstrativos a seguir, desde sua implantação em Julho de 2015 até o final do mês de Dezembro/15, a Central de Consultas Especializadas efetuou 306.093 (trezentos e seis mil e noventa e três) ligações para confirmação e repasse dos dados das consultas e recebeu 10.796 (dez mil setecentos e noventa e seis) ligações de usuários em busca de orientações. Essas 306.093 (trezentos e seis mil e noventa e três) ligações realizadas resultaram em 103.893 (cento e três mil oitocentos e noventa e três) consultas confirmadas e 10.506 (dez mil quinhentos e seis) consultas canceladas devido a recusa do usuário ou insucesso no contato realizado.

Já em 2016, a Central de Consultas Especializadas efetuou 581.387 (quinhentos e oitenta e um mil trezentos e oitenta e sete) ligações para confirmação e repasse dos dados das consultas e recebeu 58.840 (cinquenta e oito mil oitocentos e quarenta) ligações de usuários em busca de orientações. Essas 581.387 (quinhentos e oitenta e um mil trezentos e oitenta e sete) ligações realizadas resultaram em 198.871 (cento e noventa e oito mil oitocentos e setenta e um) consultas confirmadas e 25.441 (vinte e cinco mil quatrocentos e quarenta e um) consultas canceladas devido a recusa do usuário ou insucesso no contato realizado. Em 2017, a Central de Consultas Especializadas efetuou 340.496 (trezentos quarenta mil quatrocentos e noventa e seis) ligações para confirmação e repasse dos dados das consultas e recebeu 20.810 (vinte mil oitocentos e dez) ligações de usuários em busca de orientações. Essas 340.496 (trezentos quarenta mil quatrocentos e noventa e seis) ligações realizadas resultaram em 114.463 (cento e quatorze mil quatrocentos e sessenta e três) consultas confirmadas 14.201 (quatorze mil duzentos e um) consultas canceladas devido a recusa do usuário ou insucesso no contato realizado.

A partir do dia 05 de Fevereiro/16 o Idtech tem disponibilizado uma Central de Apoio ao Vale Exame, a qual efetua o contato com o usuário para comunicar a liberação do procedimento para a realização do procedimento solicitado. E para a implantação desse serviço a Secretaria Municipal de Saúde de Goiânia disponibilizou o acesso ao sistema de agendamento de Vale Exames, dentro de sua Intranet, de forma a possibilitar aos Agentes de Atendimento acesso à lista de espera, para possibilitar o contato e efetuar o agendamento ou a dispensa do exame. E desde a sua implantação até o dia 31 de Dezembro/16, efetuou 96.959 (noventa e seis mil novecentos e cinquenta e nove) ligações com 99.424 (noventa e nove mil quatrocentos e vinte e quatro) exames confirmados e 63.179 (sessenta e três mil cento e setenta e nove) exames cancelados. Já em 2017, a Central de Apoio ao Vale Exame efetuou 4.348 (quatro mil trezentos e quarenta e oito) ligações para informar aos usuários os dados dos exames liberados pelo Complexo Regulador de Goiânia / Secretaria Municipal de Saúde, os quais resultaram em 2.832 (dois mil oitocentos e trinta e dois) exames confirmados e 1.510 (hum mil quinhentos e dez) exames cancelados.

Diante do exposto, o presente relatório realizará uma análise sucinta das atividades desenvolvidas no mês de **Julho/2017**, acompanhadas de uma apresentação quantitativa do serviço prestado. Tabelas e gráficos demonstrativos, bem como os pontos positivos, pontos negativos e sugestões que visam a melhoria do serviço prestado a população do Município de Goiânia serão destacados.

1. INFRA-ESTRUTURA FÍSICA E TECNOLÓGICA

1.1. Espaço Físico

O IDTECH - Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano disponibilizou o espaço físico para instalação da Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta, obedecendo ao prescrito na Subcláusula Primeira da Cláusula Quinta do Contrato de Gestão originário.

A mencionada Central encontra-se localizada à Rua 03, Setor Oeste –, nesta capital, abrigando as atividades do *Contact Center* e os trabalhos técnico-científicos e operacionais sobre os processos e etapas dos serviços que são realizados pelo IDTECH, em relação à Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta.

1.2. Recursos Materiais

Para a execução do referido Contrato de Gestão, o IDTECH - Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano providenciou a disposição de mobiliários e equipamentos para o funcionamento da Central de Atendimento ao Cidadão–Teleconsulta e dos trabalhos técnico-científicos sobre os processos e etapas dos serviços necessários à execução do respectivo Plano de Trabalho.

1.3. Recursos Tecnológicos

1.3.1. Plataforma de Comunicação

A plataforma de comunicação instalada pelo IDTECH - Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano na Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta é uma plataforma de comutação digital, desenvolvida dentro do conceito CTI (*Computer Telephony Integrated*) que possibilita recursos avançados em comunicação de voz, texto e dados. Sua matriz possui alto padrão de qualidade concebido dentro das mais avançadas técnicas de comunicação, com base em processadores de 32 *bits* de última geração.

Permite ampla conectividade através do protocolo TCP/IP padronizado de acordo com normas internacionais o que, possibilita efetuar o gerenciamento e operação da Central de qualquer microcomputador da rede local e externa, via *intranet* e/ou *internet*, sendo possível monitorar todas as atividades da Central à distância.

A plataforma de comunicação digital instalada pelo IDTECH - Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano na Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta tem como funcionalidades principais:

DAC - Distribuição Automática de Chamadas

Voltado para os serviços de Teletendimento, o DAC encaminha as chamadas para as Posições de Atendimento (PA's) de forma distribuída e programada, evitando desta forma a sobrecarga e garantindo a qualidade no atendimento. Os serviços integram com a rede de

informática para consulta a banco de dados, permitindo um atendimento personalizado aos cidadãos.

URA - Unidade de Resposta Audível

O sistema tem a facilidade de incorporar internamente canais de URA em todos os troncos de entrada, permitindo a criação de serviços sob medida para as necessidades de cada atendimento. Além disso, através do software de programação de URA, cria, automatiza e projeta inúmeros serviços, significando maior autonomia e flexibilidade, gerando ganhos em produtividade.

Formação e Prioridade na Fila de Espera

O sistema em utilização possibilita o gerenciamento de filas de espera para os cidadãos que aguardam pelo atendimento. Possibilita também prioridade no atendimento a telefones preferenciais e o encaminhamento destes para determinado atendente (fidelização), que pode ser treinado para a situação específica deste usuário.

Posição de Supervisão

Além das funções básicas de PA, a Posição de Supervisão possui a facilidade de monitorar as conversas entre a PA e o usuário, possibilitando desta forma um controle da qualidade do atendimento, melhorando e aperfeiçoando o grau de satisfação.

Estatística do Sistema

O sistema possui recursos computacionais para emissão de vários tipos de relatórios, como gerenciais, estatísticos, de monitoração por grupo de serviço e/ou atendentes, identificação da PA, tipo de serviço mais solicitado, quantidade de chamadas atendidas de forma automática e personalizada, tempo de ocupação por PA, quantidade de chamadas em fila de espera, quantidade de Troncos e PA's ocupadas, livres, bloqueadas, etc.. Estes relatórios são emitidos de forma imediata e/ou programada, segundo a necessidade, sendo possível também à visualização dos mesmos via internet facilitando a administração remota do sistema.

Correio de Voz

Este sistema permite que o usuário seja atendido pelo equipamento e convidado a deixar sua mensagem, quando os atendentes estiverem ocupados. O sistema pode ainda ativar a re-chamada automática, que alerta sobre a existência de novas mensagens assim que o ramal for desocupado.

0800

0800 permite aos cidadãos fazerem solicitações de serviços públicos gratuitamente a partir de qualquer telefone.

Ao telefonar para o numero 0800, para solicitar o serviço, o cidadão é atendido por um Agente de Atendimento altamente treinado que registra a demanda diretamente em um Sistema informatizado de ultima geração.

Atendimento Automático

O atendimento fora do horário de funcionamento da Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta é efetuada automaticamente pela URA – Unidade de Resposta Audível.

1.3.2. Sistema de Marcação de Consultas

O Sistema de Marcação de Consultas – Teleconsulta desenvolvido pelo IDTECH - Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano em linguagem *NET (VB e ASP)* com o objetivo principal de auxiliar na tarefa de marcação de consultas médicas para usuários do Sistema Único de Saúde - SUS, junto a Rede Básica da Secretaria Municipal de Saúde de Goiânia-GO, mantém interface com o banco de dados *Oracle 10i* e demais sistemas utilizados pela Secretaria no atendimento ambulatorial, especialmente o SICAA – Sistema de Informação e Controle do Atendimento Ambulatorial.

1.3.2.1. Acesso ao Sistema

As ferramentas estão divididas de acordo com seu nível e aplicação. Os usuários estão divididos de acordo com o nível de suas tarefas nas rotinas do sistema, podendo ser: Supervisor e Agentes de Atendimento, sendo que o primeiro além de liberar o acesso dos Agentes de Atendimento terá acesso também a cadastros e relatórios de resultados.

Um Agente de Atendimento só terá acesso ao sistema em dias e horários específicos, de acordo com a prévia liberação de seu supervisor.

1.3.2.2. Atendimento ao Usuário

A primeira informação a ser identificada junto ao usuário pelo atendente é o município de residência. Em seguida o usuário deverá informar o número de seu cartão SUS para que se efetue a busca no Banco de Dados. Se não possuir o cartão, a busca se realizará na base de dados do próprio sistema e, não havendo um resultado positivo, o usuário será cadastrado com base nas informações básicas necessárias para a marcação da consulta.

Cadastro em mãos, o próximo passo é identificar se é uma primeira Consulta ou se é uma Consulta do tipo Retorno.

1.3.2.3. Outras Informações

No caso de consulta do tipo retorno, as mesmas só são marcadas a partir das terças-feiras, por motivos de super lotação das Unidades de Saúde da Rede Municipal de Saúde às segundas-feiras.

O sistema conta com os seguintes cadastros:

- Unidades de Saúde;
- Bairros;
- Profissionais de Saúde;
- Especialidades;
- Sintomas;
- Operadores.

Relatórios Gerais

- Consultas Cadastradas;
- Grade de Profissionais por Unidade de Saúde;
- Usuários;
- Relatórios gerenciais;
- Outras.

Integração com a Aplicação

A aplicação de Teleatendimento a consultas, poderá se integrar à aplicação que fará o gerenciamento de chamadas, apoiando em decisões do tipo: quantas ligações serão feitas por um determinado número por um determinado período, quais regiões possuem número mais alto de procura por consultas, e quais regiões que procuram menos o Teleatendimento. Serão também identificadas ligações que não contém embasamentos verdadeiros, a fim de atrapalhar o bom andamento do Teleatendimento. Serão definidos também, por quais regiões a busca por consultas prioridade serão mais frequentes e a identificação de quantidade de frequência que um mesmo paciente procura por consultas. Haverá também, integrações que ainda serão definidas, sendo observadas as necessidades assim que o sistema estiver em funcionamento.

1.3.3. Tecnologia de Comunicação

Para operacionalização das atividades e objetivos propostos, a Secretaria Municipal de Saúde de Goiânia-GO colocou à disposição da Central de Atendimento – Teleconsulta uma tecnologia de comunicação com *Frame* 512 – 0452499, *Interlan* 256K – 0452503, feixe *E1* e *DDR* (Discagem Direta ao Ramal de Atendimento) através do Sistema 0800 646 1560, com 60 (sessenta) linhas em 02 (dois) troncos que servem ao atendimento da população goianiense, mais 30 linhas que foram instaladas com o objetivo de desafogar o número de linhas ocupadas especialmente em horários de picos (07-10hs), por meio de 58 (cinquenta e oito) Posições de Atendimento-PA's instaladas pelo IDTECH - Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano, além de mais 05 (cinco) linhas/ramais que servem de suporte às atividades de coordenação e supervisão técnico-operacional quanto à comunicação com as unidades de saúde, através da sala de situação.

2. ORGANIZAÇÃO DO FUNCIONAMENTO

2.1. Horário de Funcionamento

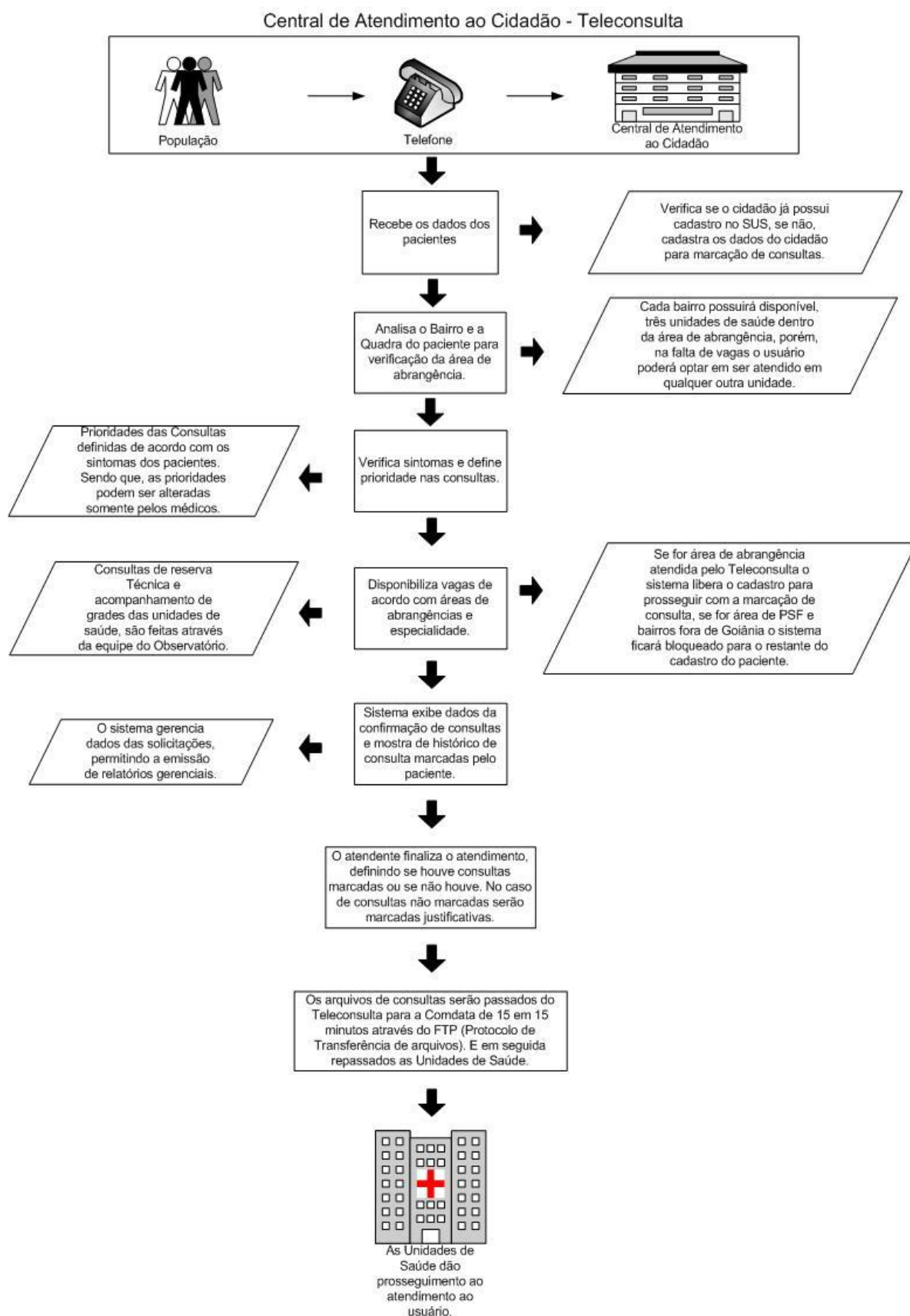
A Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta foi organizada e está funcionando de segunda a domingo, inclusive nos feriados, nos seguintes horários:

Turno	Horário
Matutino	07 às 13 hs
Vespertino	13 às 19 hs

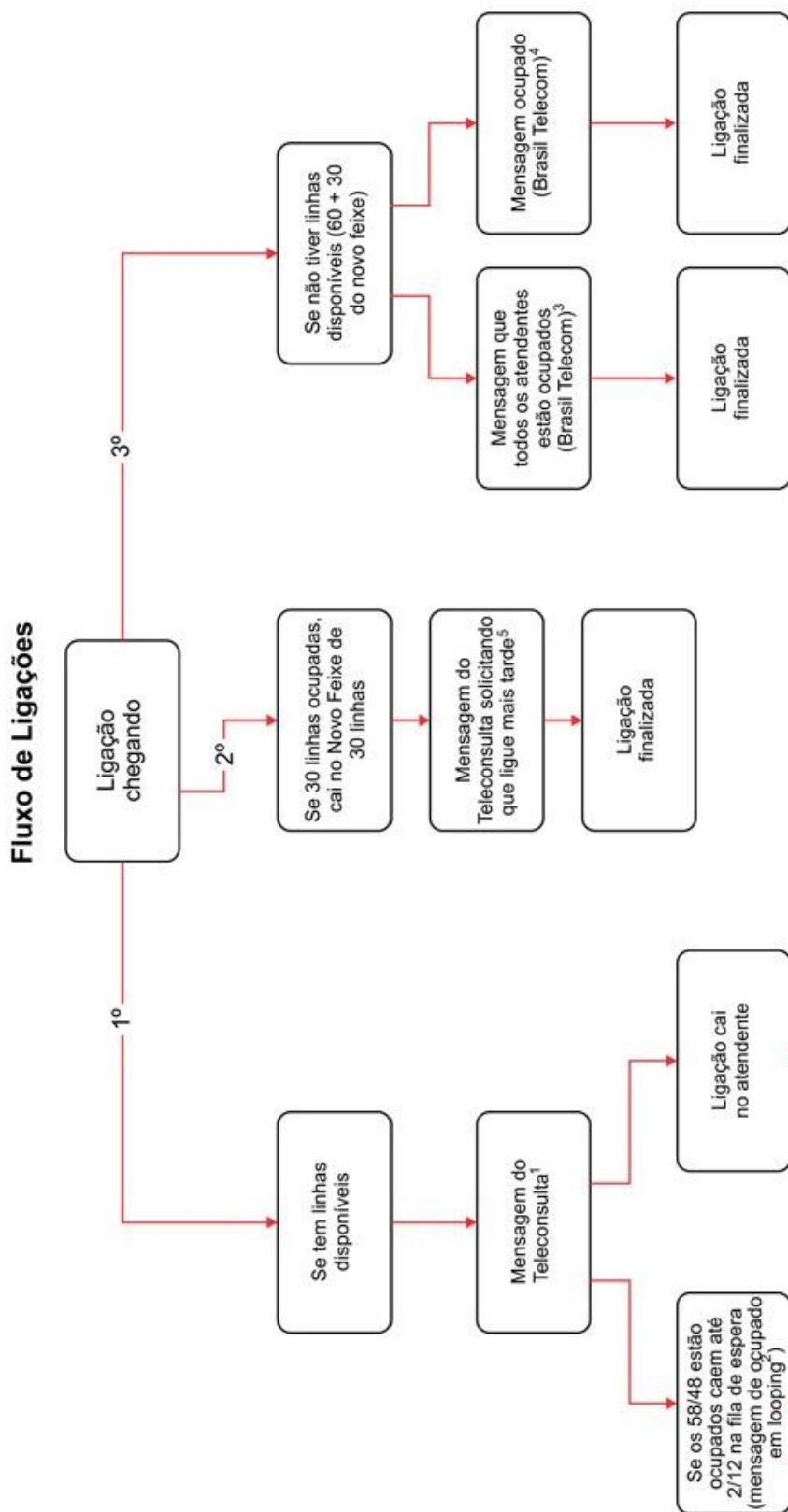
Nos demais horários (19 às 07 hs) o atendimento é eletronicamente, através da URA.

Como a demanda de ligações nos finais de semana e feriados diminui consideravelmente, o número de PA's – Posições de Atendimento em funcionamento é bem menor nestes dias. A Sala de Situação da Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta foi organizada e está funcionando nos dias úteis nos horários acima especificados.

2.2. Fluxograma do Atendimento aos Usuários



2.3. Fluxo de Ligações com mais um feixe de 30 linhas



Mensagens:

1. Você ligou para o Teleconsulta. Seja bem vindo. Para melhor atendê-lo essa ligação poderá ser gravada. A prefeitura de Goiânia agradece sua ligação. O Teleconsulta oferece consultas de clínica médica, pediatria e ginecologia e obstetrícia em Cais, Ciams e Centro de Saúde. Para marcar sua consulta tenha em mãos o cartão do SUS ou um documento de identidade e o endereço completo com quadra e bairro, por favor aguarde. O Teleconsulta veio para humanizar o seu atendimento;
 2. No momento todos os nossos atendentes estão ocupados. Por favor aguarde, em breve você será atendido. A prefeitura de Goiânia agradece sua compreensão (começa novamente a 1 e 2);
 3. No momento todos os atendentes estão ocupados. Por favor tente mais tarde. A prefeitura de Goiânia agradece sua compreensão;
 4. Este número encontra-se ocupado;
 5. Mensagem a ser elaborada;
- No momento todos os nossos atendentes estão ocupados. Por favor tente mais tarde. A prefeitura de Goiânia agradece sua compreensão;

2.4. Universo de Ação/Abrangência

O Sistema do Teleconsulta, através da Central de Atendimento ao Cidadão, abrangeu durante o mês de Julho/17 um total de 32 Unidades da Secretaria Municipal de Saúde.

RELAÇÃO DAS UNIDADES DA REDE BÁSICA DE SAÚDE CONTEMPLADAS PELA MARCAÇÃO DE CONSULTAS BÁSICAS EM JULHO / 2017.

ITEM	UNIDADE	ITEM	UNIDADE
1.	CAIS Bairro Goiá	17.	Centro de Saúde Norte Ferroviário
2.	CAIS Candida de Moraes	18.	Centro de Saúde Parque Amazonia
3.	CAIS Chácara do Governador	19.	Centro de Saúde Parque Anhanguera
4.	CAIS Finsocial	20.	Centro de Saúde Parque Industrial João Braz
5.	CAIS Jardim Novo Mundo	21.	Centro De Saúde Setor Perim
6.	CAIS Parque das Amendoeiras	22.	Centro de Saúde Vila Boa
7.	CAIS Vila Nova	23.	Centro de Saúde Vila Canaã
8.	Centro de Saúde Água Branca	24.	Centro de Saúde Vila Clemente
9.	Centro De Saúde Conjunto Riviera	25.	Centro de Saúde Vila Mauá
10.	Centro de Saúde Criméia Leste	26.	Centro de Saúde Vila Moraes
11.	Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	27.	Centro De Saúde Vila Santa Helena
12.	Centro de Saúde Fama	28.	Centro de Saúde Vila União
13.	Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	29.	CIAMS Jardim América
14.	Centro De Saúde Jardim Guanabara	30.	CIAMS Novo Horizonte
15.	Centro de Saúde Maria Dilce	31.	CIAMS Setor Pedro Ludovico
16.	Centro de Saúde Marinho Lemos	32	CS Cidade Jardim – Michelle Muniz Do Carmo

3. BALANÇO DAS ATIVIDADES

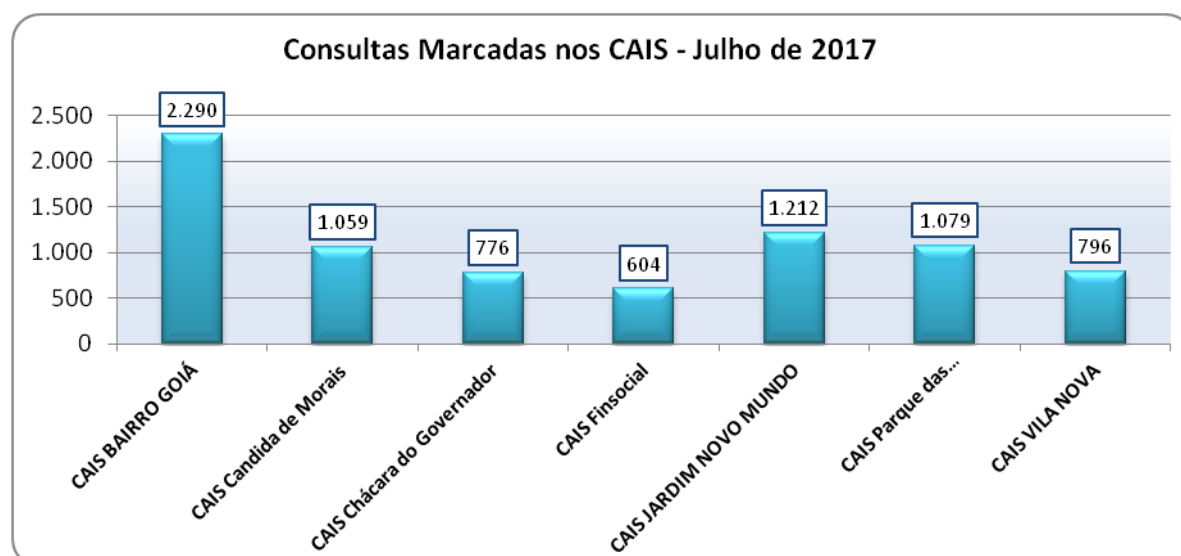
3.1. Dados Estatísticos

Esta parte do presente Relatório de Gestão visa apresentar uma visão quantitativa dos serviços realizados, com apresentação dos principais dados estatísticos que refletem o funcionamento da Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta durante o mês de Julho / 17.

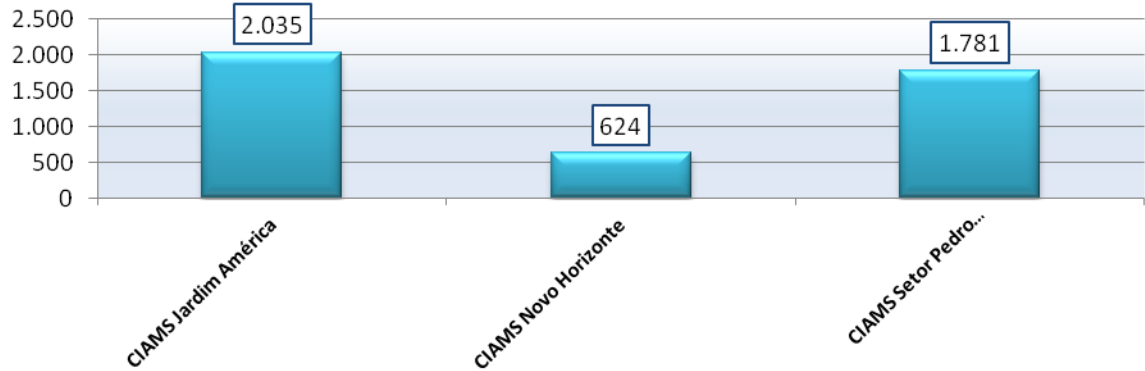
3.1.1. Demonstrativo do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Especialidade Médica e Tipo de Unidade de Saúde (CAIS/CIAMS e Centros de Saúde).

Julho / 2017			
Especialidade	CAIS/CIAMS	Centros de Saúde	Total
CLINICO GERAL	6.940	9.302	16.242
GINECOLOGIA	3.242	5.422	8.664
PEDIATRIA	2.249	4.872	7.121
PEDIATRIA ALTO RISCO	19	1	20
Total	12.450	19.597	32.047

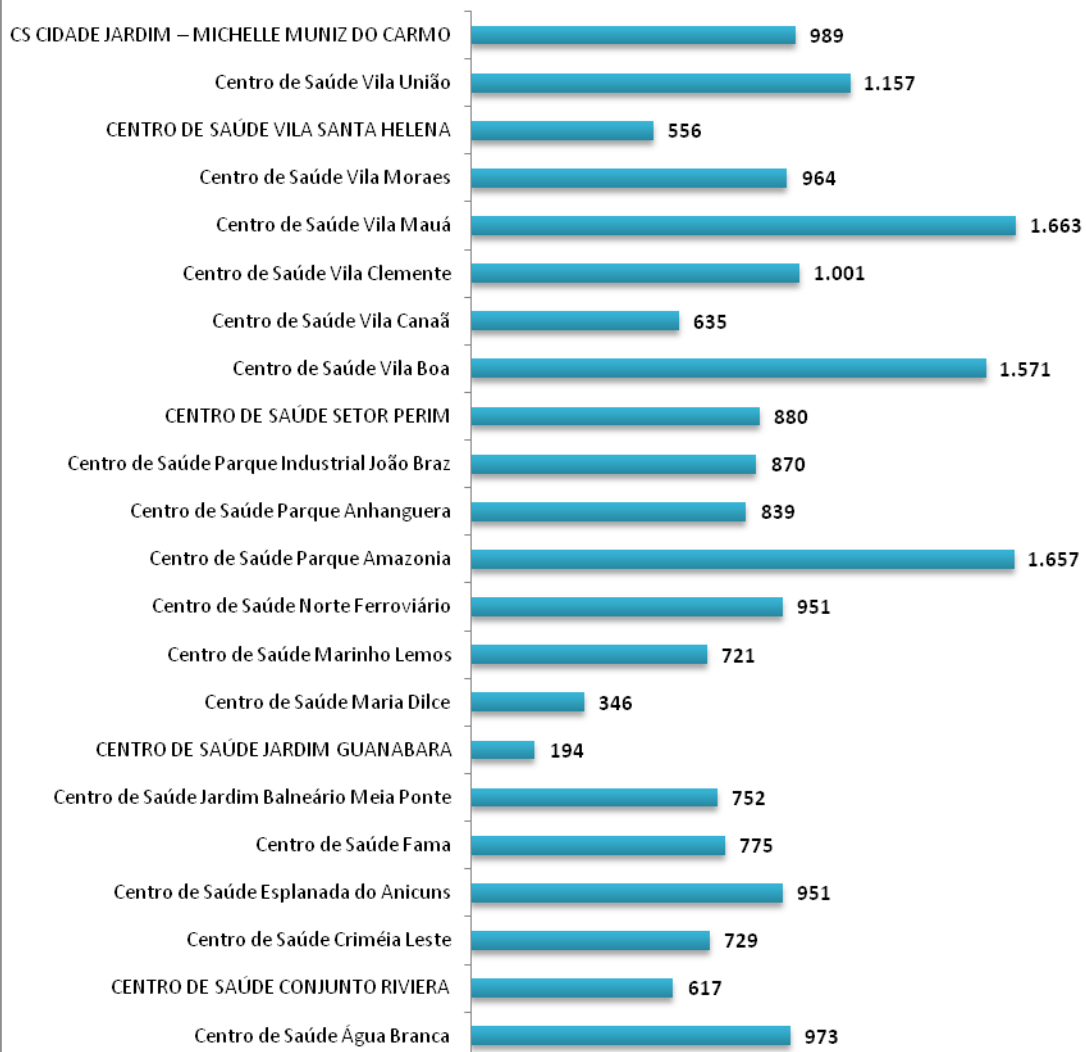
3.1.1.1. Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Tipo de Unidade de Saúde (CAIS, CIAMS, Centros de Saúde e Maternidade).



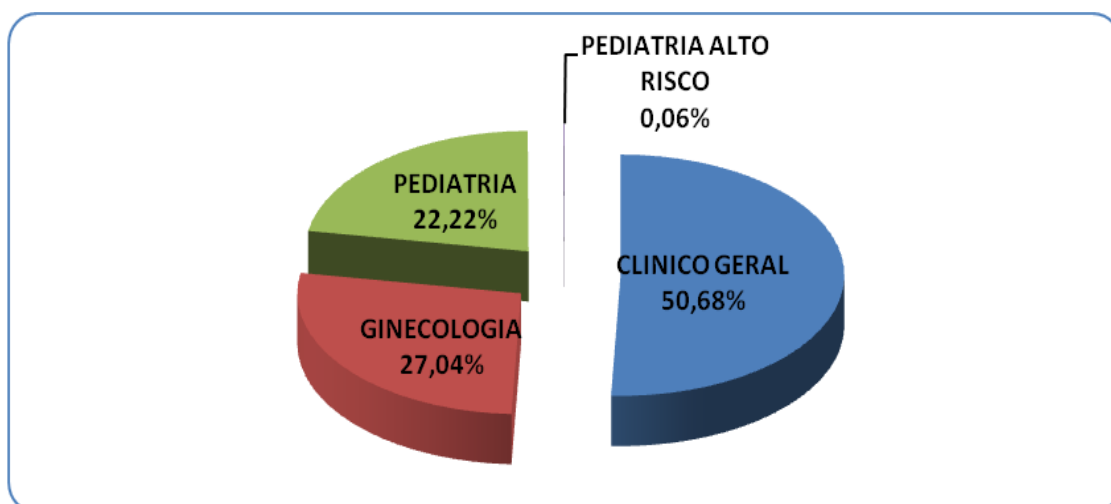
Consultas Marcadas nos CIAMS - Julho de 2017



Consultas agendadas nos Centro de Saúde - Julho de 2017



3.1.1.2. Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Especialidade Médica no mês de Julho/17.



3.1.2. Demonstrativo do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Unidade de Saúde e Especialidade Médica.

Julho – 2017					
Unidades de Saúde	Clínico Geral	Ginecologia	Pediatria	Pediatria Alto Risco	Total
CAIS Bairro Goiá	950	402	925	13	2.290
CAIS Candida de Moraes	876	73	110	0	1.059
CAIS Chácara do Governador	360	416	0	0	776
CAIS Finsocial	390	214	0	0	604
CAIS Jardim Novo Mundo	411	467	332	2	1.212
CAIS Parque das Amendoeiras	678	158	243	0	1.079
CAIS VILA NOVA	222	413	161	0	796
Centro de Saúde Água Branca	627	118	228	0	973
Centro De Saúde Conjunto Riviera	268	232	117	0	617
Centro de Saúde Criméia Leste	236	305	188	0	729
Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	661	0	290	0	951
Centro de Saúde Fama	326	266	183	0	775
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	88	387	277	0	752
Centro De Saúde Jardim Guanabara	185	0	9	0	194
Centro de Saúde Maria Dilce	0	253	93	0	346
Centro de Saúde Marinho Lemos	38	335	348	0	721
Centro de Saúde Norte Ferroviário	560	263	128	0	951
Centro de Saúde Parque Amazonia	1.070	428	159	0	1.657
Centro de Saúde Parque Anhanguera	210	196	433	0	839

Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	526	152	192	0	870
Centro De Saúde Setor Perim	336	292	252	0	880
Centro de Saúde Vila Boa	329	472	770	0	1.571
Centro de Saúde Vila Canaã	480	62	93	0	635
Centro de Saúde Vila Clemente	605	396	0	0	1.001
Centro de Saúde Vila Mauá	963	320	380	0	1.663
Centro de Saúde Vila Moraes	687	97	180	0	964
Centro De Saúde Vila Santa Helena	0	198	358	0	556
Centro de Saúde Vila União	798	359	0	0	1.157
CIAMS Jardim América	1.577	181	273	4	2.035
CIAMS Novo Horizonte	245	357	22	0	624
CIAMS Setor Pedro Ludovico	1.046	561	174	0	1.781
Cs Cidade Jardim – Michelle Muniz Do Carmo	494	291	203	1	989
Total	16.242	8.664	7.121	20	32.047

3.1.3. Demonstrativo do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta por Dia e Especialidades em Julho de 2017.

Data	Dia da Semana	Participação	Clínico Geral	Ginecologia	Pediatria	Pediatria Alto Risco	Total
01/07/2017	Sabado	1,10%	160	113	79	1	353
02/07/2017	Domingo	2,12%	338	208	134	0	680
03/07/2017	Segunda-Feira	5,52%	864	502	403	1	1.770
04/07/2017	Terça-Feira	4,59%	795	397	277	2	1.471
05/07/2017	Quarta-Feira	4,16%	680	372	280	0	1.332
06/07/2017	Quinta-Feira	3,50%	531	283	308	0	1.122
07/07/2017	Sexta-Feira	2,13%	353	173	154	1	681
08/07/2017	Sabado	0,97%	139	119	53	0	311
09/07/2017	Domingo	1,92%	296	194	125	0	615
10/07/2017	Segunda-Feira	5,12%	831	454	357	0	1.642
11/07/2017	Terça-Feira	4,37%	703	385	314	0	1.402
12/07/2017	Quarta-Feira	4,31%	740	350	290	1	1.381
13/07/2017	Quinta-Feira	3,22%	541	259	232	1	1.033
14/07/2017	Sexta-Feira	2,08%	350	134	183	1	668

15/07/2017	Sabado	0,73%	82	80	71	0	233
16/07/2017	Domingo	1,80%	268	197	112	0	577
17/07/2017	Segunda-Feira	5,06%	767	478	377	0	1.622
18/07/2017	Terça-Feira	4,36%	693	336	369	0	1.398
19/07/2017	Quarta-Feira	3,63%	604	321	237	0	1.162
20/07/2017	Quinta-Feira	3,34%	560	253	257	0	1.070
21/07/2017	Sexta-Feira	1,96%	296	150	180	3	629
22/07/2017	Sabado	0,93%	138	93	67	0	298
23/07/2017	Domingo	2,01%	297	191	157	0	645
24/07/2017	Segunda-Feira	4,76%	826	394	306	0	1.526
25/07/2017	Terça-Feira	4,97%	864	391	339	0	1.594
26/07/2017	Quarta-Feira	4,96%	821	408	361	1	1.591
27/07/2017	Quinta-Feira	4,07%	692	336	271	5	1.304
28/07/2017	Sexta-Feira	2,64%	499	174	171	3	847
29/07/2017	Sabado	1,05%	140	106	91	0	337
30/07/2017	Domingo	2,23%	338	235	143	0	716
TOTAL		100,00%	16.242	8.664	7.121	20	32.047

3.1.4. Demonstrativo de Consultas Marcadas no Mês de Julho/17.

	Dispon.	Canceladas Não Marcadas	Saldo	Marcadas	Marcadas / Canceladas	Saldo	Não Marcadas	Aprov.	Produção Teleconsulta	Aprov. Marcadas / Canceladas
Clínico Geral	17.826	426	17.400	16.242	881	15.361	277	93,34%	17.123	98,41%
Ginecologia	9.316	73	9.243	8.664	190	8.474	389	93,74%	8.854	95,79%
Pediatria	9.800	598	9.202	7.121	315	6.806	1.766	77,39%	7.436	80,81%
Pediatria Alto Risco	110	20	90	20	0	20	70	22,22%	20	22,22%
Total Geral	37.052	1.117	35.845	32.047	1.386	30.661	2.502	89,40%	33.433	93,27%

Em análise ao quadro descritivo de consultas marcadas, pode-se constatar que no mês de Julho/17 37.052 (trinta e sete mil e cinquenta e dois) vagas foram disponibilizadas para o

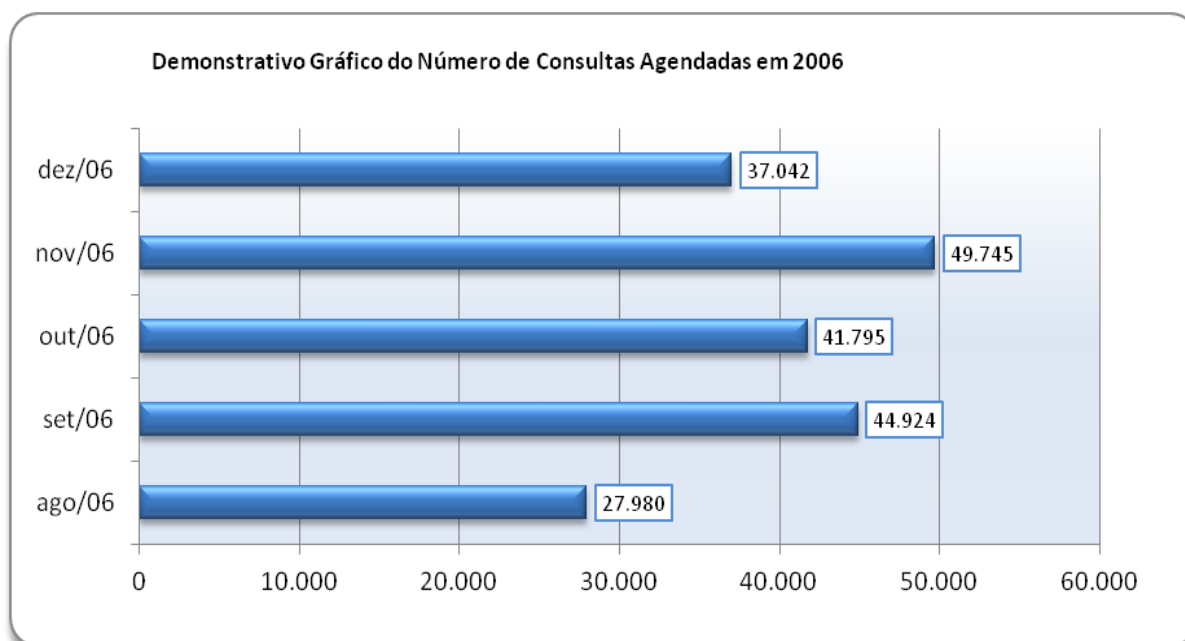
Teleconsulta, porém as Unidades procederam ao cancelamento de 1.117 (hum mil cento e dezessete) vagas antes de serem utilizadas para agendamento, resultando um saldo de 35.845 (trinta e cinco mil oitocentos e quarenta e cinco) vagas. Destas 1.386 (hum mil trezentos e oitenta e seis) consultas já agendadas foram remanejadas e 2.502 (dois mil quinhentos e dois) vagas permaneceram remanescentes.

Desta forma, nesse período foram efetivamente marcadas 33.433 (trinta e três mil quatrocentos e trinta e três) consultas. O aproveitamento de vagas devido a esse procedimento foi 93,27% (noventa e três ponto vinte e sete por cento) em relação ao total de vagas disponibilizadas.

3.1.5. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2006

Ano	Mês de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetrícia	Pediatria	Total
2006	Ago. *	12.597	6.337	9.046	27.980
	Set.	18.377	11.855	14.692	44.924
	Out.	16.988	10.855	13.952	41.795
	Nov.	20.738	12.849	16.158	49.745
	Dez.	15.725	9.652	11.665	37.042
TOTAL GERAL		84.425	51.548	65.513	201.486

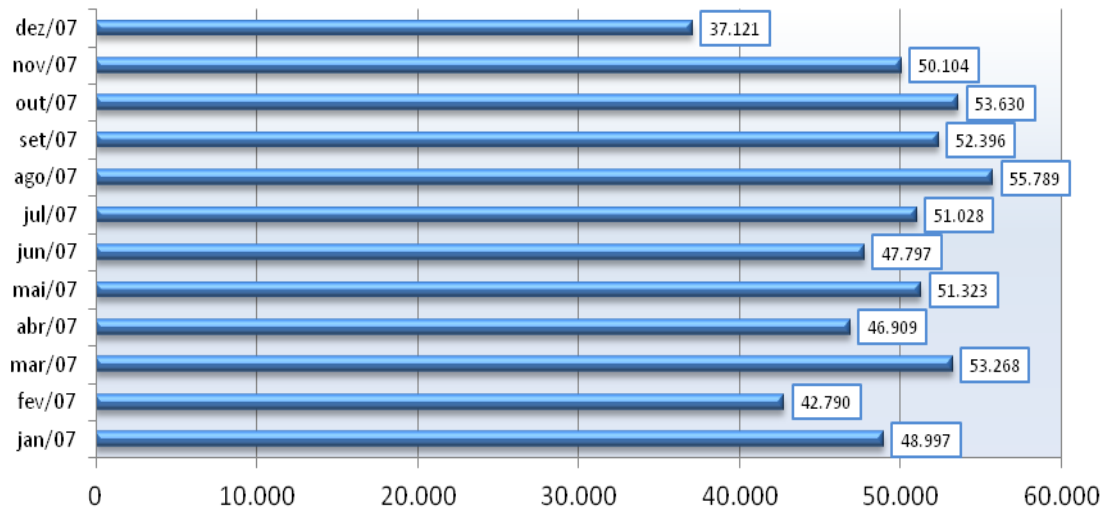
* de 04 a 31/08



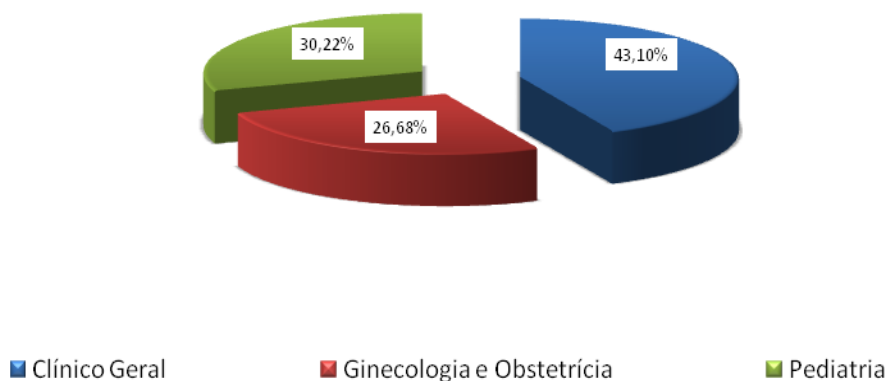
3.1.6. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2007

Ano	Mês de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetrícia	Pediatria	Total
2007	Jan.	21.074	12.594	15.329	48.997
	Fev.	17.946	10.633	14.211	42.790
	Mar.	22.213	13.814	17.241	53.268
	Abr.	19.454	12.795	14.660	46.909
	Mai	21.756	14.223	15.344	51.323
	Jun.	20.712	13.359	13.726	47.797
	Jul.	22.376	13.312	15.340	51.028
	Ago.	24.526	14.199	17.064	55.789
	Set.	22.965	14.121	15.310	52.396
	Out.	23.745	14.696	15.189	53.630
	Nov.	21.822	13.836	14.446	50.104
	Dez.	16.196	10.149	10.776	37.121
Total		254.785	157.731	178.636	591.152

Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas em 2007



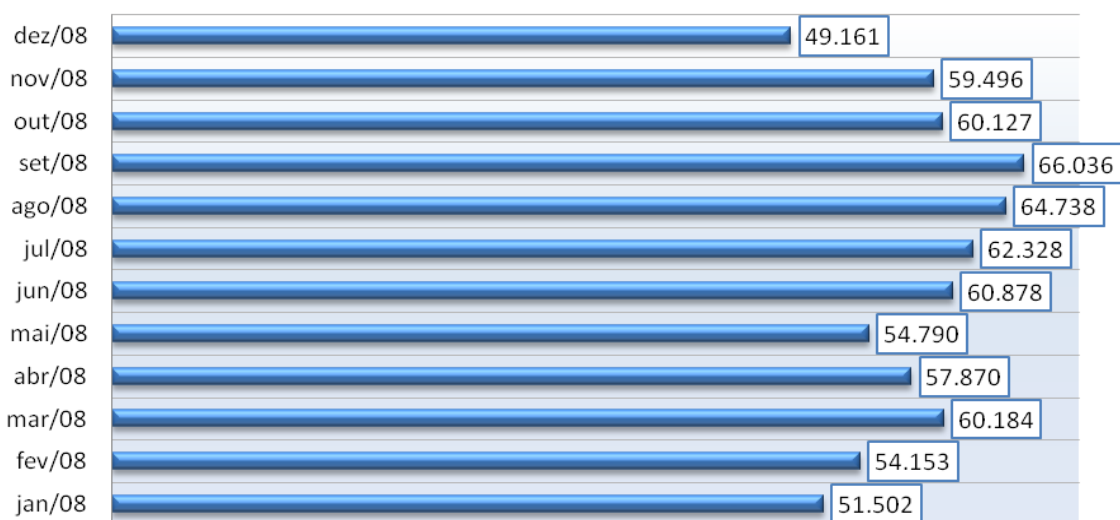
Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas por Especialidade em 2007



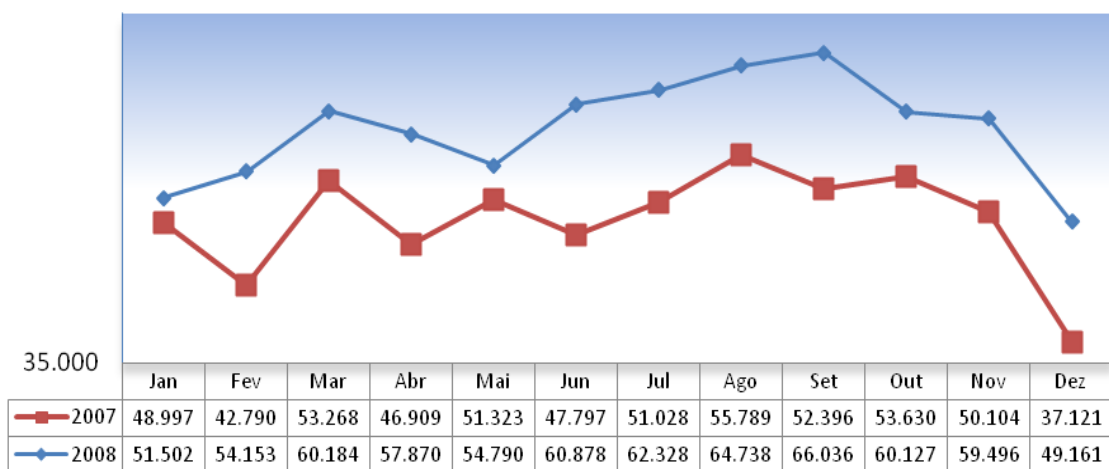
3.1.7. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2008

Ano	Mês de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetria	Pediatria	Total
2008	Jan/08	22.580	14.114	14.808	51.502
	Fev/08	24.038	14.616	15.499	54.153
	Mar/08	26.663	16.109	17.412	60.184
	Abr/08	26.699	15.560	15.611	57.870
	Mai/08	25.713	13.935	15.142	54.790
	Jun/08	30.153	15.557	15.168	60.878
	Jul/08	29.882	16.099	16.347	62.328
	Ago/08	30.678	17.429	16.631	64.738
	Set/08	31.281	17.499	17.256	66.036
	Out/08	28.678	16.117	15.332	60.127
	Nov/08	28.679	16.894	13.923	59.496
	Dez/08	23.523	13.280	12.358	49.161
Total		305.044	187.209	185.487	701.263

Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas em 2008



Demonstrativo Gráfico da Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas Mês-a-mês de 2007 e 2008

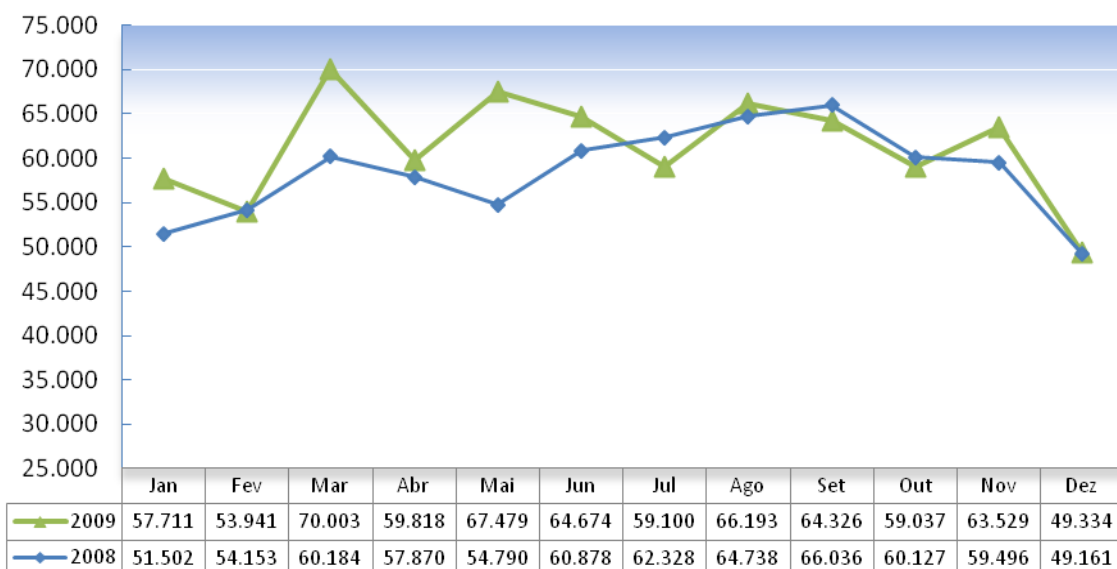


3.1.8. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2009.

Ano	Mês de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetrícia	Pediatria	Total
2009	Jan/09	27.965	14.122	15.624	57.711
	Fev/09	25.056	13.915	14.970	53.941
	Mar/09	32.857	18.485	18.661	70.003

	Abr/09	28.027	15.210	16.581	59.818
	Mai/09	32.730	16.623	18.126	67.479
	Jun/09	32.492	15.742	16.440	64.674
	Jul/09	27.913	14.569	16.618	59.100
	Ago/09	30.539	16.906	18.748	66.193
	Set/09	31.028	17.199	16.099	64.326
	Out/09	28.559	15.398	15.080	59.037
	Nov/09	31.272	16.618	15.639	63.529
	Dez/09	24.713	13.450	11.171	49.334
Total		353.151	188.237	193.757	735.145

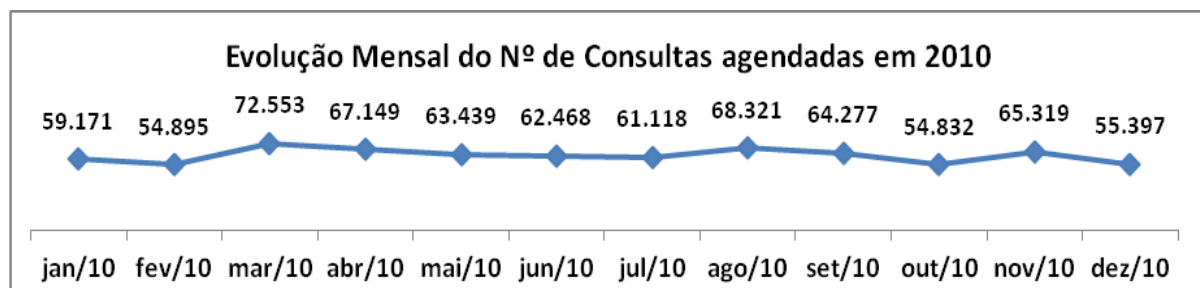
**Demonstrativo Gráfico da Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas
Mês-a-Mês dos anos de 2008 e 2009.**



3.1.9. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2010.

Ano	Mês de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetrícia	Pediatria	Total
2010	Jan/10	28.915	13.485	16.771	59.171
	Fev/10	26.717	13.142	15.036	54.895
	Mar/10	35.409	18.033	19.111	72.553

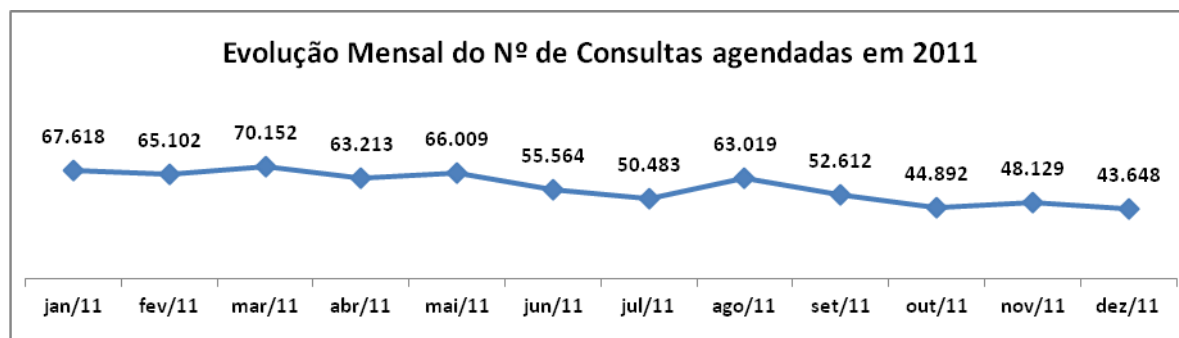
	Abr/10	33.843	16.453	16.853	67.149
	Mai/10	32.432	15.752	15.255	63.439
	Jun/10	31.931	16.238	14.299	62.468
	Jul/10	31.561	14.491	15.066	61.118
	Ago/10	36.033	16.407	15.881	68.321
	Set/10	34.144	15.217	14.916	64.277
	Out/10	28.674	12.730	13.428	54.832
	Nov/10	34.169	16.212	14.938	65.319
	Dez/10	29.813	13.732	11.852	55.397
	Total	383.641	181.892	183.406	748.939



3.1.10. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2011.

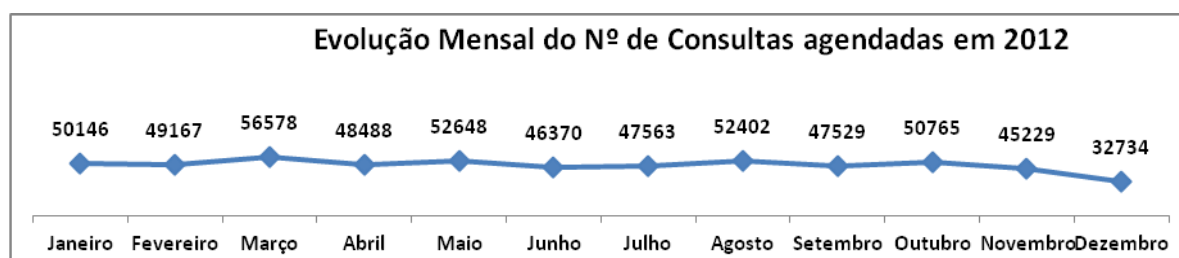
Ano	Mês de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetrícia	Pediatria	Total
2011	Janeiro	36.857	14.167	16.594	67.618
	Fevereiro	34.803	14.569	15.730	65.102
	Março	36.519	16.809	16.824	70.152
	Abril	32.298	15.666	15.249	63.213
	Mai	33.965	16.488	15.556	66.009
	Junho	27.748	14.170	13.646	55.564
	Julho	23.566	12.978	13.939	50.483
	Agosto	28.032	18.651	16.336	63.019
	Setembro	24.584	14.417	13.611	52.612
	Outubro	21.743	11.586	11.563	44.892

	Novembro	23.004	13.020	12.105	48.129
	Dezembro	21.915	11.603	10.130	43.648
Total		345.034	174.124	171.283	690.441



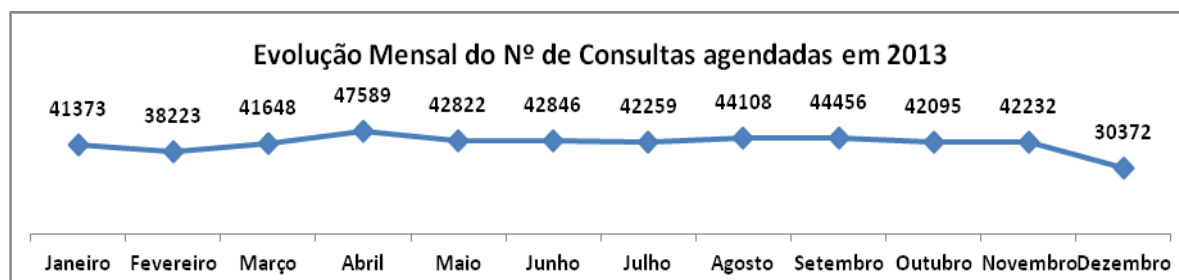
3.1.11. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2012.

Ano	Mês de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetria	Pediatria	Total
2012	Janeiro	25.716	12.013	12.417	50.146
	Fevereiro	24.326	12.502	12.339	49.167
	Março	27.439	15.080	14.059	56.578
	Abril	22.852	13.274	12.362	48.488
	Mai	24.856	14.302	13.490	52.648
	Junho	22.986	12.273	11.111	46.370
	Julho	22.036	13.435	12.092	47.563
	Agosto	25.153	14.179	13.070	52.402
	Setembro	22.958	12.986	11.585	47.529
	Outubro	24.111	13.926	12.728	50.765
	Novembro	21.538	12.665	11.026	45.229
	Dezembro	14.843	9.507	8.384	32.734
Total		278.814	156.142	144.663	579.619



3.1.12. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2013.

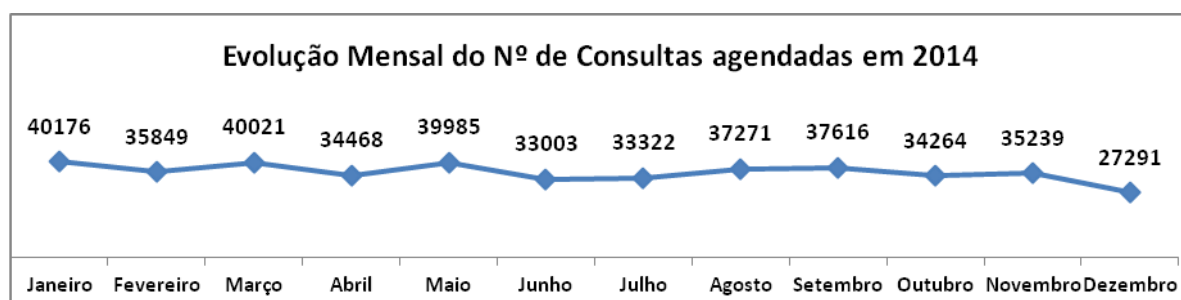
Ano	Mês de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetrícia	Pediatria	Total
2013	Janeiro	18.842	11.051	11.480	41.373
	Fevereiro	17.285	10.093	10.845	38.223
	Março	17.787	12.007	11.854	41.648
	Abril	19.210	14.433	13.946	47.589
	Maiο	18.697	12.523	11.602	42.822
	Junho	18.997	12.236	11.613	42.846
	Julho	17.468	12.833	11.958	42.259
	Agosto	18.757	13.612	11.739	44.108
	Setembro	19.819	13.245	11.392	44.456
	Outubro	19.177	12.204	10.714	42.095
	Novembro	19.341	12.175	10.716	42.232
	Dezembro	13.638	9.066	7.668	30.372
Total		219.018	145.478	135.527	500.023



3.1.13. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2014.

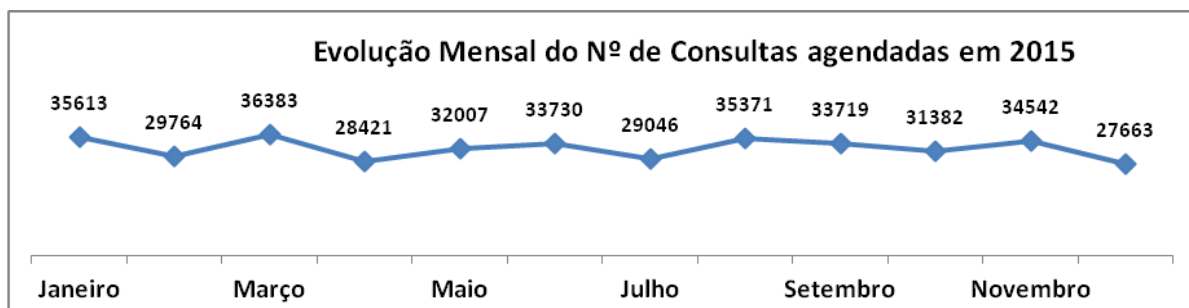
Ano	Mês de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetrícia	Pediatria	Total
2014	Janeiro	18.467	10.704	11.005	40.176
	Fevereiro	15.253	10.595	10.001	35.849
	Março	16.528	12.133	11.360	40.021
	Abril	13.088	10.260	11.120	34.468
	Maiο	16.155	11.344	12.486	39.985

	Junho	13.740	9.636	9.627	33.003
	Julho	14.676	9.559	9.087	33.322
	Agosto	15.591	11.696	9.984	37.271
	Setembro	16.152	11.002	10.462	37.616
	Outubro	13.598	9.954	10.712	34.264
	Novembro	13.979	10.704	10.556	35.239
	Dezembro	11.844	8.131	7.316	27.291
	Total	179.071	125.718	123.716	428.505



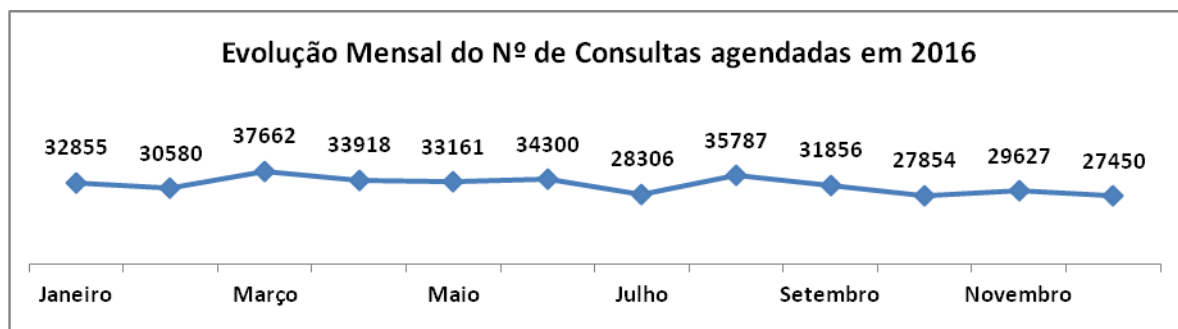
3.1.14. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2015.

Ano	Mês de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetrícia	Pediatria	Total
2015	Janeiro	15.458	10.188	9.967	35.613
	Fevereiro	12.472	8.631	8.661	29.764
	Março	13.948	11.212	11.223	36.383
	Abril	11.371	8.957	8.093	28.421
	Mai	12.361	10.594	9.052	32.007
	Junho	13.617	10.822	9.291	33.730
	Julho	12.302	8.774	7.970	29.046
	Agosto	14.351	11.264	9.756	35.371
	Setembro	13.709	10.598	9.412	33.719
	Outubro	12.776	9.901	8.705	31.382
	Novembro	14.765	10.686	9.091	34.542
	Dezembro	12.593	8.518	6.552	27.663
	Total	159.723	120.145	107.773	387.641



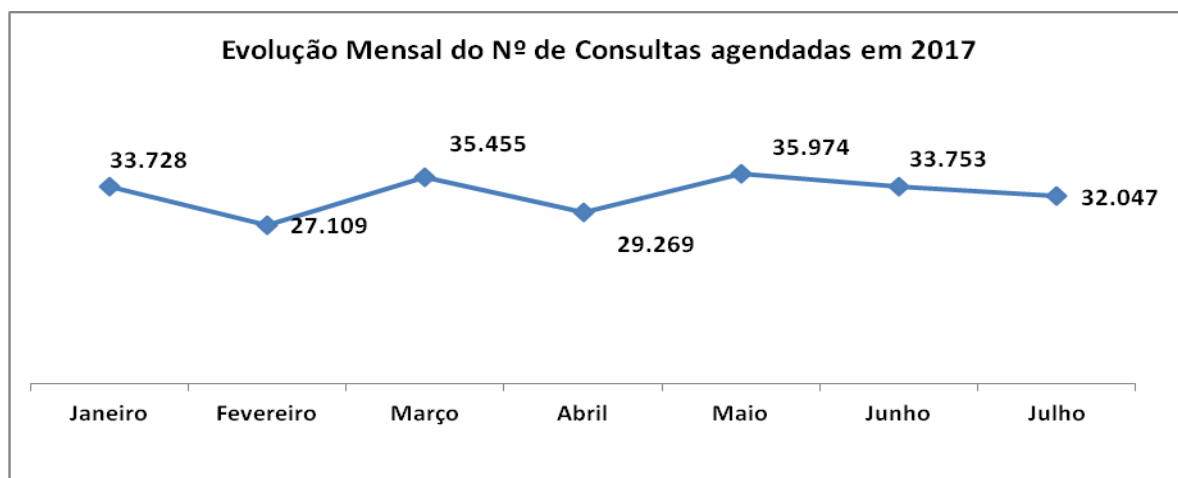
3.1.15. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2016.

Ano	Mês de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetrícia	Pediatria	Total
2016	Janeiro	15.654	9.244	7.957	32.855
	Fevereiro	13.363	8.966	8.251	30.580
	Março	11.180	9.431	37662	17.051
	Abril	14.878	10.125	8.915	33.918
	Maio	14.772	10.109	8.280	33.161
	Junho	14.977	10.833	8.490	34.300
	Julho	11.741	8.968	7.597	28.306
	Agosto	15.157	11.448	9.182	35.787
	Setembro	13.833	9.758	8.265	31.856
	Outubro	11.701	8.506	7.647	27.854
	Novembro	12.870	9.031	7.726	29.627
	Dezembro	12.616	8.479	6.355	27.450
Total		168.613	116.647	98.096	383.356



3.1.16. Evolução Mensal do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2017.

Ano	Mês de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetrícia	Pediatria	Total
2017	Janeiro	14.627	10.250	8.851	33.728
	Fevereiro	11.628	7.880	7.601	27.109
	Março	15.854	9.824	9.777	35.455
	Abril	13.390	8.018	7.861	29.269
	Maio	18.543	8.895	8.536	35.974
	Junho	17.460	8.705	7.588	33.753
	Julho	16.242	8.664	7.141	32.047
Total		107.744	62.236	57.355	227.335

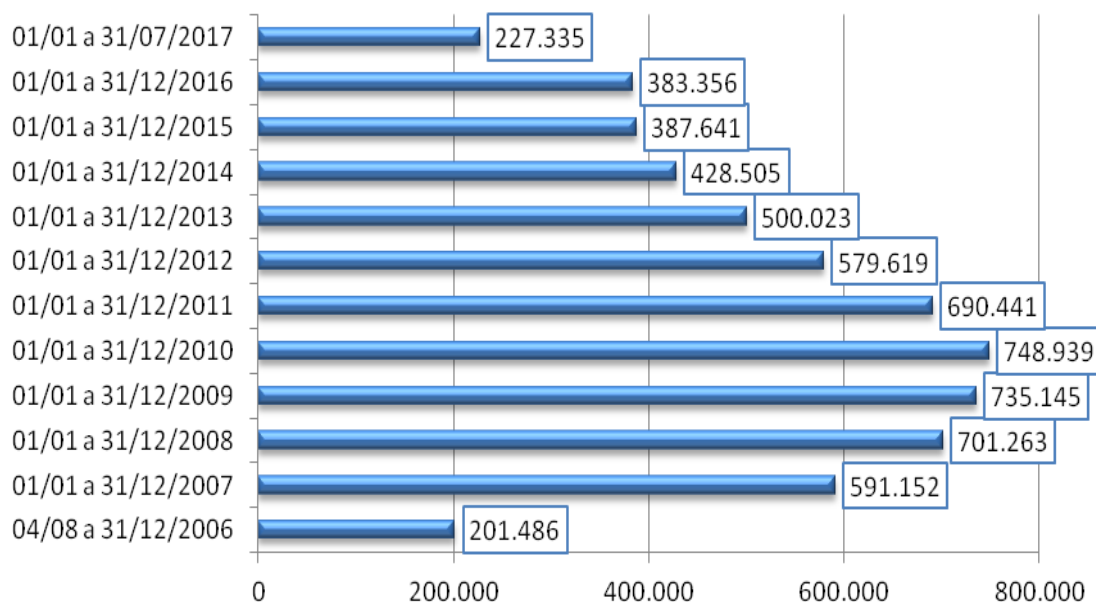


3.1.17. Evolução Anual do Número de Consultas Agendadas pelo Teleconsulta em 2006/2007/2008/2009/2010/2011/2012/2013/2014/2015/2016 e 2017.

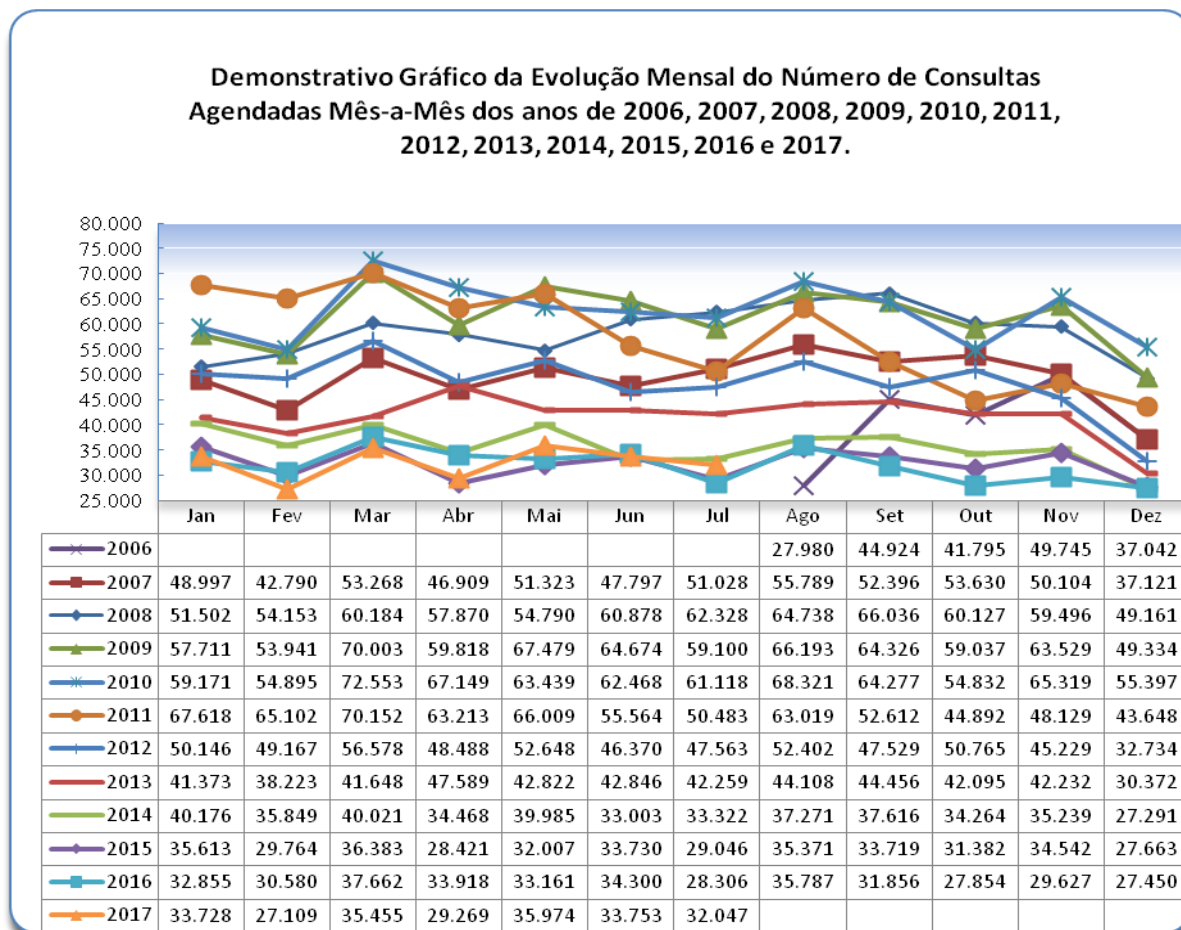
Ano	Período de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetrícia	Pediatria	Total
2006	04/08 a 31/12/2006	84.425	51.548	65.513	201.486
2007	01/01 a 31/12/2007	254.785	157.731	178.636	591.152

2008	01/01 a 31/12/2008	328.567	187.209	185.487	701.263
2009	01/01 a 31/12/2009	353.151	188.237	193.757	735.145
2010	01/01 a 31/12/2010	383.641	181.892	183.406	748.939
2011	01/01 a 31/12/2011	345.034	174.124	171.283	690.441
2012	01/01 a 31/12/2012	278.814	156.142	144.663	579.619
2013	01/01 a 31/12/2013	219.018	145.478	135.527	500.023
2014	01/01 a 31/12/2014	179.071	125.718	123.716	428.505
2015	01/01 a 31/12/2015	159.723	120.145	107.773	387.641
2016	01/01 a 31/12/2016	168.613	116.647	98.096	383.356
2017	01/01 a 31/07/2017	107.744	62.236	57.355	227.335
Total		2.862.586	1.667.107	1.645.212	6.174.905

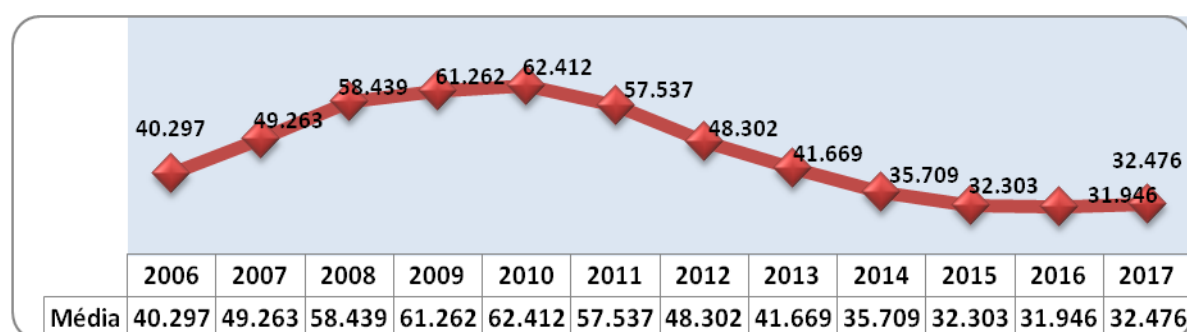
Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas nos anos de 2006, 2007, 2008, 2009, 2010, 2011, 2012, 2013, 2014, 2015, 2016 e 2017.



3.1.18. Evolução mensal do número de consultas agendadas mês a mês no período compreendido entre 2006 e 2017.



3.1.19. Demonstrativo gráfico do mês de Julho nos anos de 2006 / 2007 / 2008 / 2009 / 2010 / 2011 / 2012 / 2013 / 2014 / 2015 / 2016 e 2017.



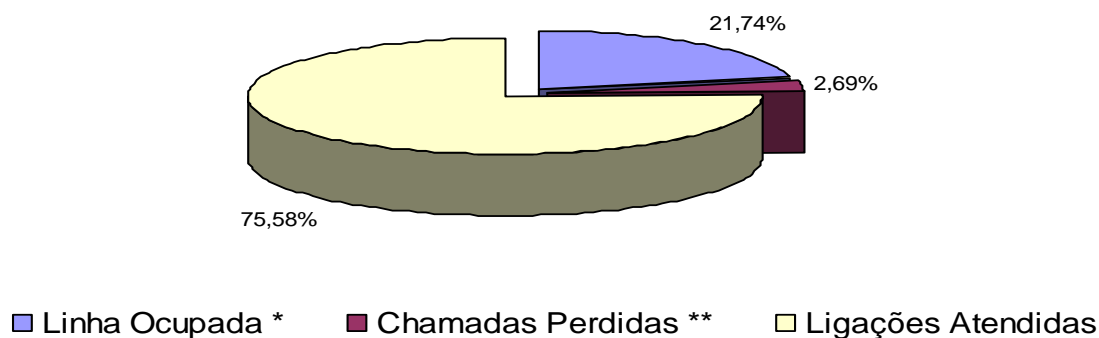
3.1.20. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2006.

Ano	Mês	Ligações Atendidas	Linha Ocupada	Chamadas Perdidas*
2006	Agosto	140.830	**	**
	Setembro	198.941	62.458	11.906
	Outubro	155.044	114.821	7.767
	Novembro	165.036	34.258	4.061
	Dezembro	101.083	7.315	3.316
Total		760.934	218.852	27.050

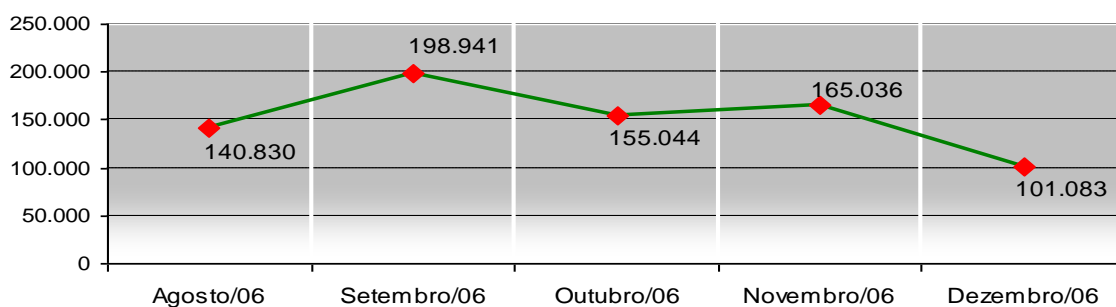
* Ligações fora de Goiânia, Celulares e Desligamentos de Ligações Prematuras.

** Fase de implantação, dados fornecidos pela Brasil Telecom inconsistentes.

**Demonstrativo Gráfico das Ligações Feitas para o Teleconsulta
04/08 a 31/12/2006**



**Demonstrativo Gráfico da Evolução das das Ligações Feitas para o Teleconsulta
04/08/a 31/12/2006**



3.1.21. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2007.

Ano	Mês	Ligações Atendidas	Linha Ocupada**	Chamadas Perdidas*
2007	Janeiro	270.315	56.908	3.226
	Fevereiro	163.293	25.994	3.433
	Março	201.250	62.953	8.581
	Abril	180.417	82.516	3.856
	Maiο	187.779	26.030	8.933
	Junho	162.251	31.548	2.666
	Julho	183.964	32.979	3.283
	Agosto	213.439	66.973	5.661
	Setembro	172.787	68.867	4.827
	Outubro	185.410	38.151	7.660
	Novembro	124.117	18.815	3.071
	Dezembro	83.505	1.006 ¹	1.405 ²
Total		2.128.527	512.740	56.602

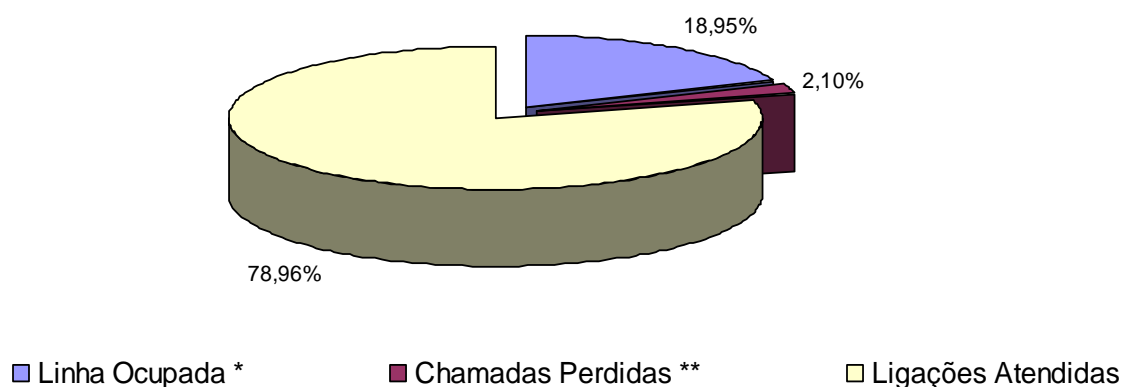
¹ Dados disponibilizados pela BRT incompletos (01 a 19/12/07)

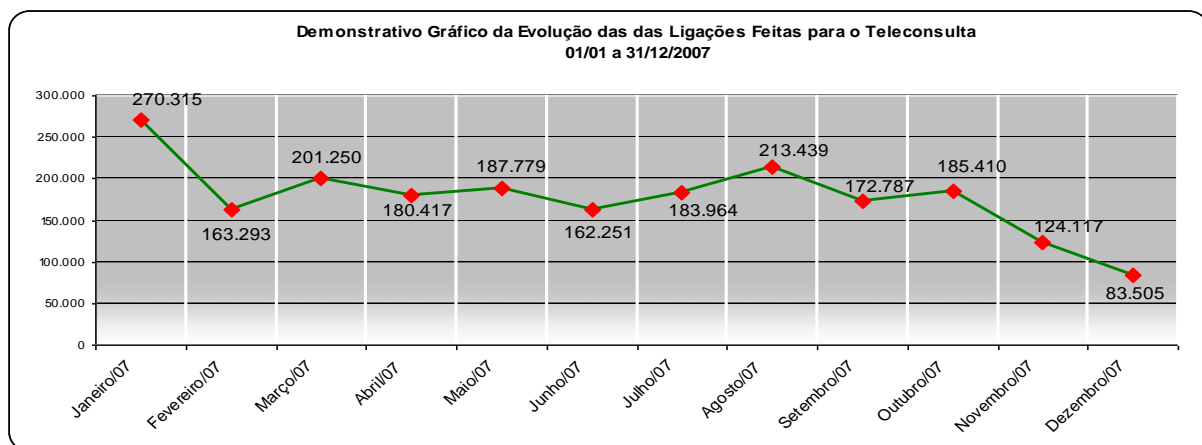
² Dados disponibilizados pela BRT incompletos (01 a 19/12/07)

* Ligações fora de Goiânia, Celulares e Desligamentos de Ligações Prematuras

** Quando todos os atendentes estão ocupados

**Demonstrativo Gráfico das Ligações Feitas para o Teleconsulta
01/01 a 31/12/2007**





3.1.22. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2008.

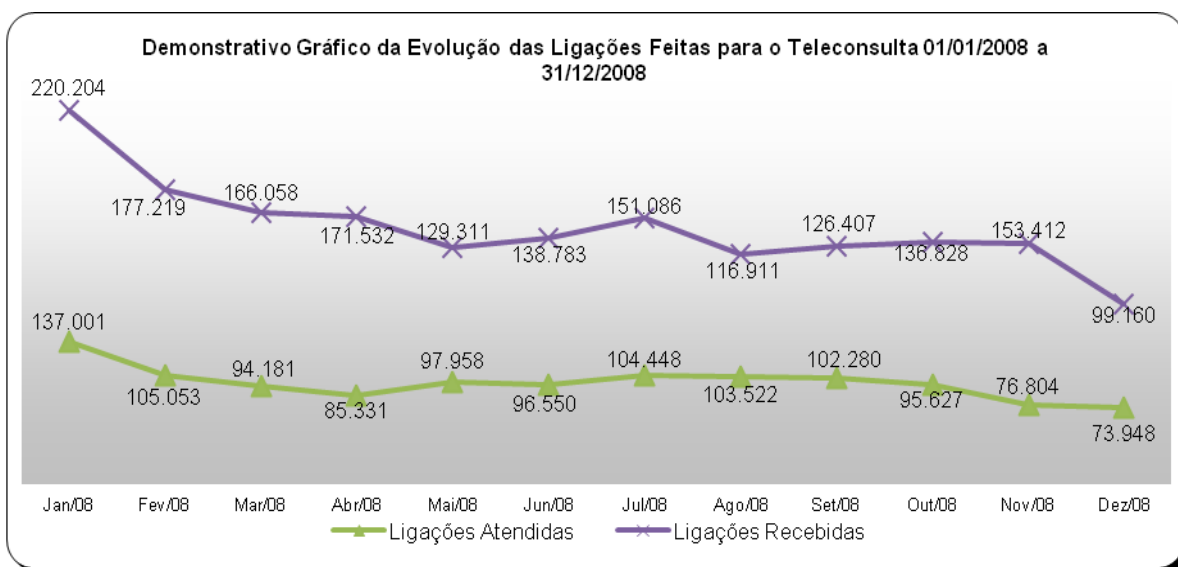
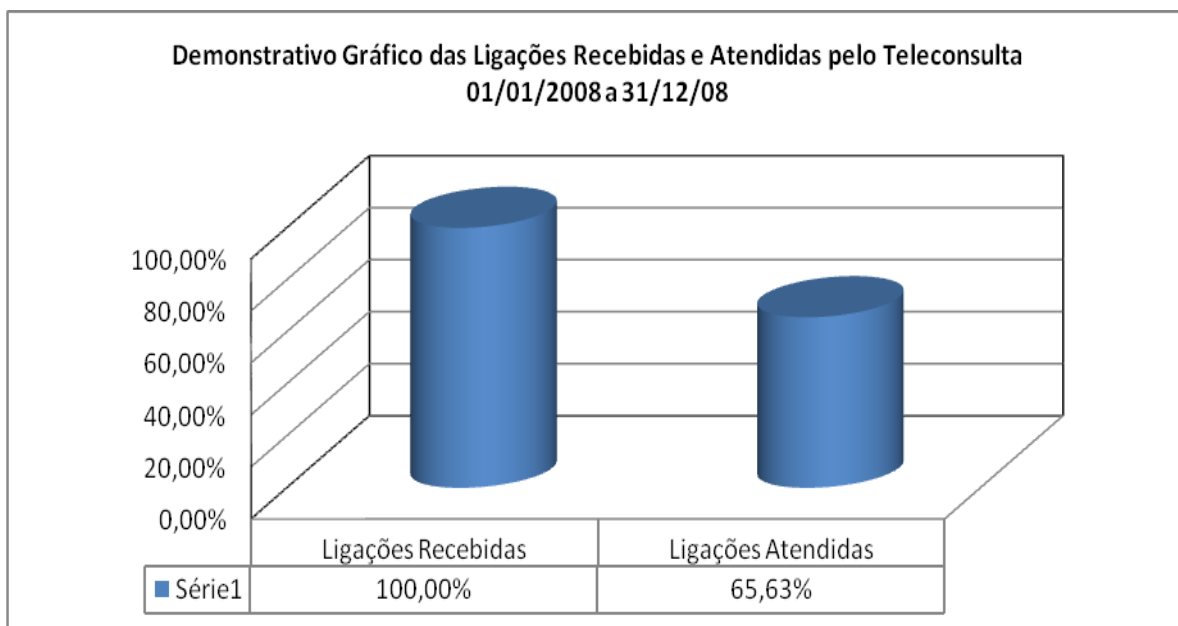
Ano	Mês	Ligações Recebidas****	Ligações Atendidas***	Linha Ocupada**	Chamadas Perdidas*
2008	Janeiro	220.204	137.001	17.446	3.754
	Fevereiro	183.476	105.053	4.554	6.762
	Março	166.058	94.181	112.163	4.019
	Abril	171.532	85.331	46.039	2.637
	Mai	129.311	97.958	16.113	2.570
	Junho	138.783	96.550	1.562	3.168
	Julho	151.186	104.448	2.376	3.404
	Agosto	116.911	103.522	1.355	3.368
	Setembro	126.407	102.280	2.850	4.533
	Outubro	136.828	95.627	2.177	2.427
	Novembro	153.412	76.804	0	4.527
	Dezembro	99.160	73.804	0	3.596
Total		1.793.268	1.172.559	206.635	44.765

* Ligações fora de Goiânia, Celulares e Desligamentos de Ligações Prematuras.

** Quando todos os atendentes estão ocupados

*** Número de Ligações em que houve alguma interação com o agente de atendimento.

**** Volume total de chamadas realizadas. Inclui também as chamadas rejeitadas ou abandonadas.



3.1.23. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2009.

Ano	Mês	Ligações Recebidas ³	Ligações em Transbordo ⁴	Ligações Atendidas ²	Chamadas Perdidas
2009	Janeiro	189.467	48.842	97.714	10.368
	Fevereiro	168.250	33.011	96.020	8.687
	Março	176.382	29.819	120.538	14.577
	Abril	149.525	21.708	108.421	18.147
	Maio	157.371	18.598	107.790	20.062

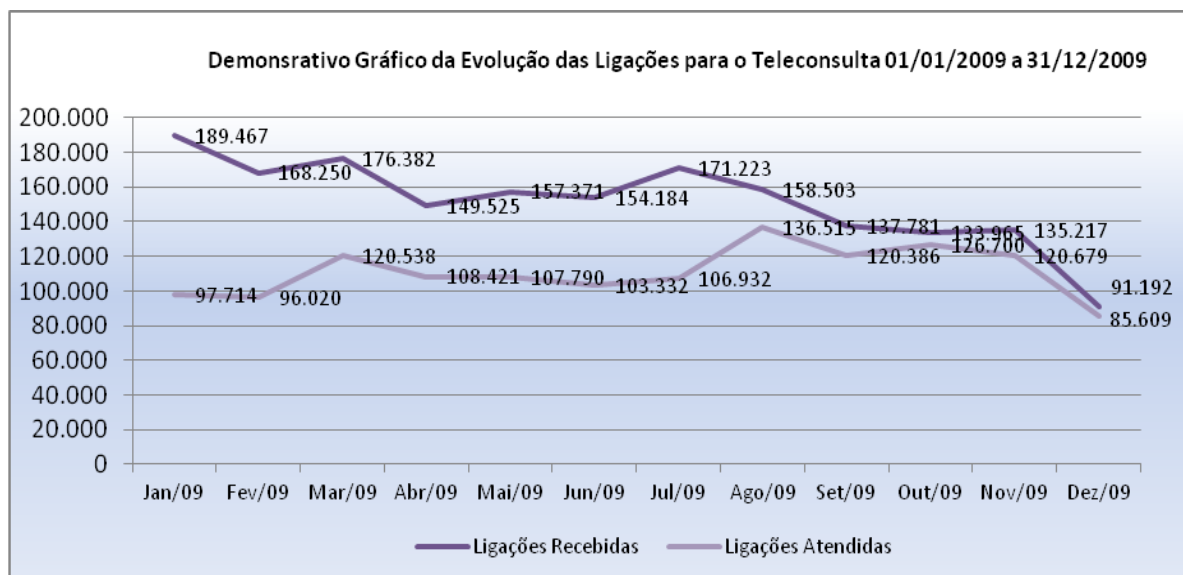
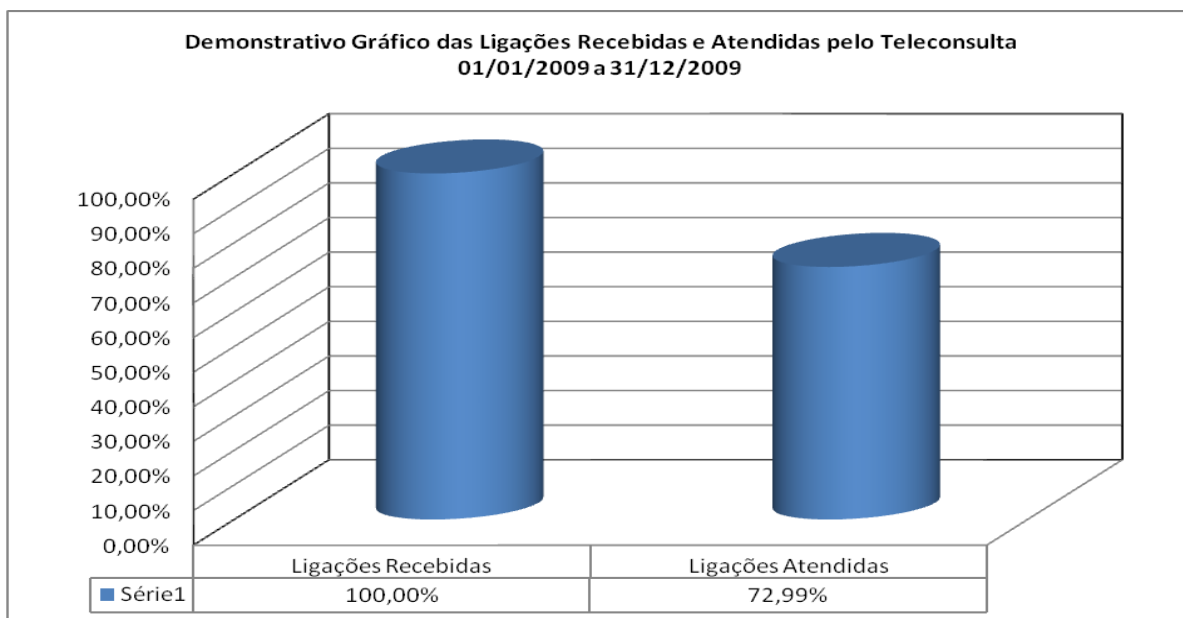
Junho	154.184	23.274	103.332	20.769
Julho	171.223	54.310	106.932	30.391
Agosto	158.503	18.533	136.515	26.911
Setembro	137.781	11.101	120.386	17.687
Outubro	133.965	3.000	126.700	13.366
Novembro	135.217	4.674	120.679	12.279
Dezembro	91.192	879	85.609	0
Total	1.823.060	267.749	1.330.636	193.244

¹ Ligações fora de Goiânia, Celulares e Desligamentos de Ligações Prematuras.

² Número de Ligações em que houve alguma interação com o agente de atendimento.

³ Volume total de chamadas realizadas. Inclui também as chamadas rejeitadas ou abandonadas

⁴ Quanto as 60 linhas principais estão ocupadas e são redirecionados para o transbordo.



3.1.24. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2010.

Ano	Mês	Ligações Recebidas ³	Ligações em Transbordo ⁴	Ligações Atendidas ²	Chamadas Perdidas ¹
2010	Janeiro	172.512	13.934	141.703	14.706
	Fevereiro	151.784	12.353	122.685	13.196
	Março	167.186	4.735	145.902	16.244
	Abril	136.264	5.532	117.076	13.068
	Maiο	136.966	3.323	115.642	9.936
	Junho	114.898	933	105.510	4058
	Julho	135.221	2.657	123.685	5.418
	Agosto	147.014	2.374	124.001	5.541
	Setembro	131.498	0	114.827	5.660
	Outubro	133.473	2.738	119.186	5.521
	Novembro	129.895	0	113.102	5976
	Dezembro	88.796	359	87.039	2.423
Total		1.645.507	48.938	1.430.358	101.747

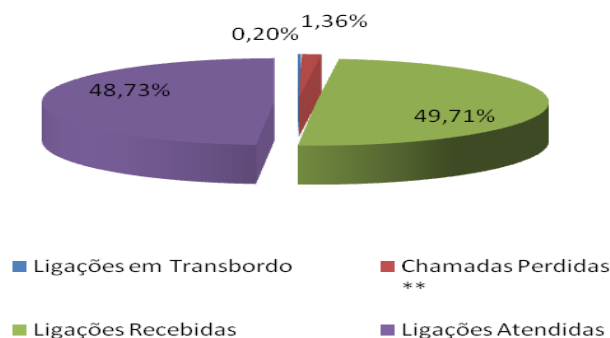
¹ Ligações fora de Goiânia, Celulares e Desligamentos de Ligações Prematuras.

² Número de Ligações em que houve alguma interação com o agente de atendimento.

³ Volume total de chamadas realizadas. Inclui também as chamadas rejeitadas ou abandonadas

⁴ Quanto as 60 linhas principais estão ocupadas e são redirecionados para o transbordo.

Demonstrativo Gráfico das Ligações feitas para o n.º 0800 646 1560 01 a 31/12/2010



3.1.25. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2011.

Ano	Mês	Ligações Recebidas ³	Ligações em Transbordo ⁴	Ligações Atendidas ²	Chamadas Perdidas ¹
2011	Janeiro	170.380	36.697	126.227	0
	Fevereiro	162.932	15.586	125.852	5.225
	Março	156.500	7.050	139.794	4.110
	Abril	141.316	8.155	118.228	2.338
	Maiο	153.198	4.228	133.059	0
	Junho	155.299	5.394	141.150	0
	Julho	174.633	2.918	156.745	6.550
	Agosto	187.210	0	167.267	6.962
	Setembro	144.721	0	133.093	4.371
	Outubro	164.693	0	132.479	0
	Novembro	169.719	0	142.619	0
	Dezembro	110.370	0	102.859	0
Total		1.890.971	80.028	1.619.372	29.556

¹ Ligações fora de Goiânia, Celulares e Desligamentos de Ligações Prematuras.

² Número de Ligações em que houve alguma interação com o agente de atendimento.

³ Volume total de chamadas realizadas. Inclui também as chamadas rejeitadas ou abandonadas

⁴ Quanto as 60 linhas principais estão ocupadas e são redirecionados para o transbordo.



3.1.26. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2012.

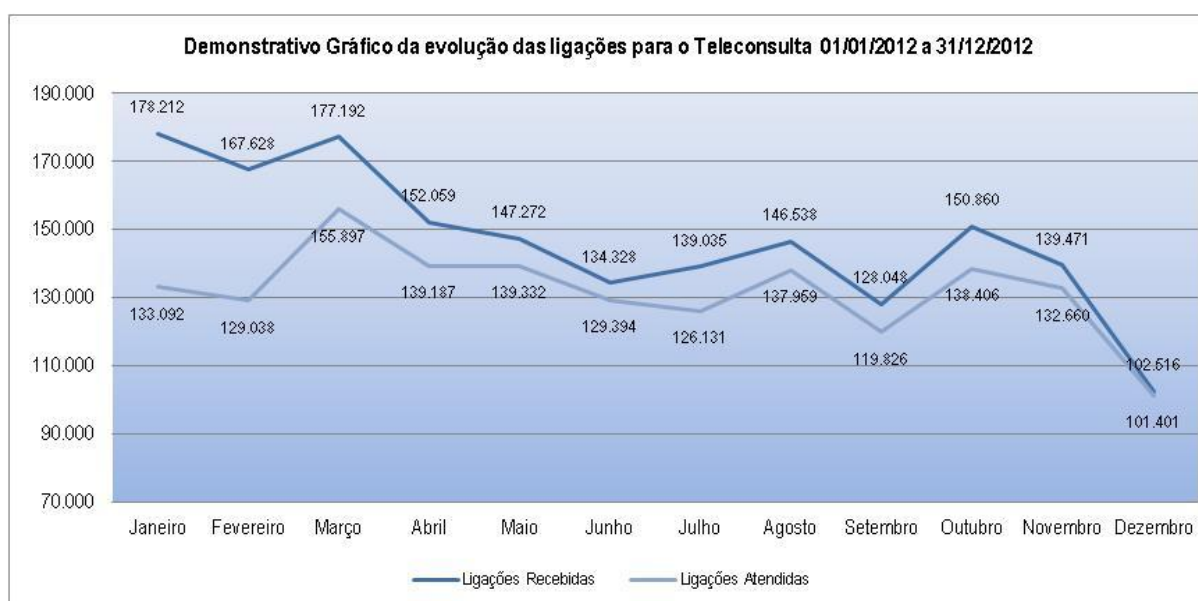
Ano	Mês	Ligações Recebidas ³	Ligações em Transbordo ⁴	Ligações Atendidas ²	Chamadas Perdidas ¹
2012	Janeiro	178.212	67.566	133.092	21.352
	Fevereiro	167.628	62.516	129.038	18.519
	Março	177.192	42.507	155.897	21.425
	Abril	152.059	88.000	139.187	14.982
	Maio	147.272	37.969	139.332	13.191
	Junho	134.328	22.710	129.394	10.199
	Julho	139.035	25.239	126.131	10.902
	Agosto	146.538	32.007	137.959	11.270
	Setembro	128.048	35.761	119.826	11.661
	Outubro	150.860	63.170	138.406	18.411
	Novembro	139.471	23.661	132.660	15.370
	Dezembro	102.516	1.267	101.401	10.064
Total		1.660.643	1.763.159	502.373	1.582.323

¹ Ligações fora de Goiânia, Celulares e Desligamentos de Ligações Prematuras.

² Número de Ligações em que houve alguma interação com o agente de atendimento.

³ Volume total de chamadas realizadas. Inclui também as chamadas rejeitadas ou abandonadas

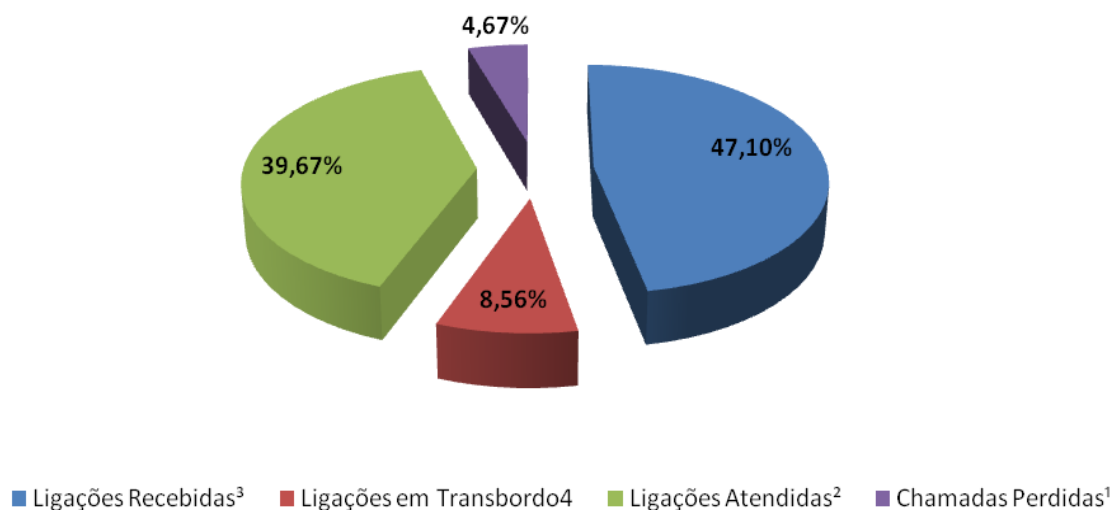
⁴ Quanto as 60 linhas principais estão ocupadas e são redirecionados para o transbordo.



3.1.27. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2013

Ano	Mês	Ligações Recebidas ³	Ligações em Transbordo ⁴	Ligações Atendidas ²	Chamadas Perdidas ¹
2013	Janeiro	219.311	55.587	155.024	24.080
	Fevereiro	179.010	73.696	142.334	25.114
	Março	190.070	62.196	145.303	24.078
	Abril	190.394	37.211	156.162	20.151
	Maió	162.249	15.180	139.016	14.619
	Junho	159.771	20.457	140.569	12.769
	Julho	161.431	21.890	140.986	12.952
	Agosto	153.994	15.693	140.090	13.803
	Setembro	144.506	17.124	130.118	12.666
	Outubro	151.630	19.989	134.176	13.368
	Novembro	127.133	11.594	115.102	10.457
	Dezembro	95.942	1.223	91.411	7.726
Total		1.935.441	351.840	1.630.291	191.783

Demonstrativo Gráfico das ligações feitas para o nº 08006461560

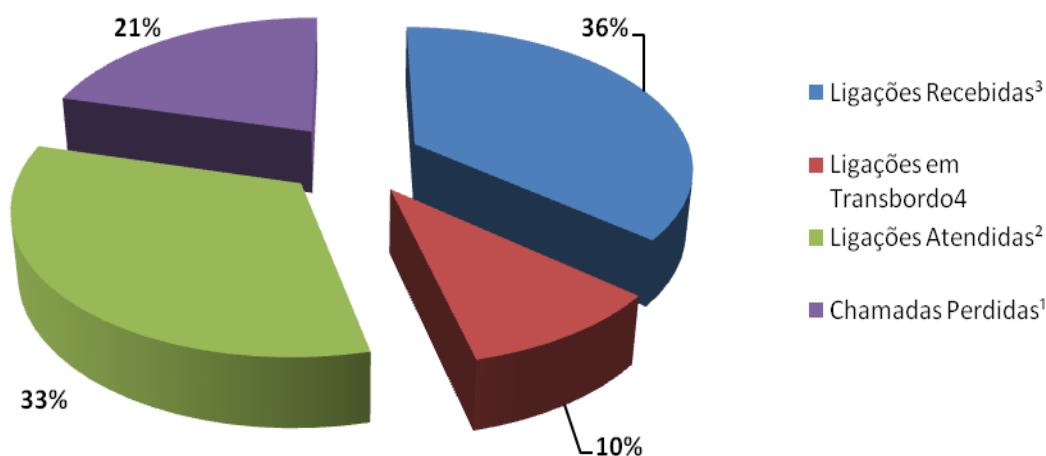


3.1.28. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2014

Ano	Mês	Ligações Recebidas ³	Ligações em Transbordo ⁴	Ligações Atendidas ²	Chamadas Perdidas ¹
2014	Janeiro	183.224	194.797	136.228	183.224
	Fevereiro	148.532	60.423	127.737	148.532
	Março	159.083	- ***	137.312	159.083
	Abril	133.112	-***	133.711	133.112
	Maio	136660	130.232	133419	136660
	Junho	119.263	5.092	111.977	7.996
	Julho	121.259	10.701	131.960	9.031
	Agosto	139.328	15.565	123.763	22.417
	Setembro	139.577	15.721	123.856	39.412
	Outubro	143.971	10.898	133.073	51.896
	Novembro	134.417	11.350	123.067	41.266
	Dezembro	80.420	1.228	79.192	6.686
Total		1.638.846	456.007	1.495.295	939.315

*** Durante o mês de março e abril/2014 houve intercorrência com feixes de telefonia da operadora oi, sendo que para não prejudicar o atendimento foi necessário a utilização do feixe de transbordo como feixe principal de atendimento, desta forma, qualquer número relacionado a transbordo estaria mascarado pelo atendimento real, e não de transbordo.

Demonstrativo gráfico das ligações recebidas em 2014

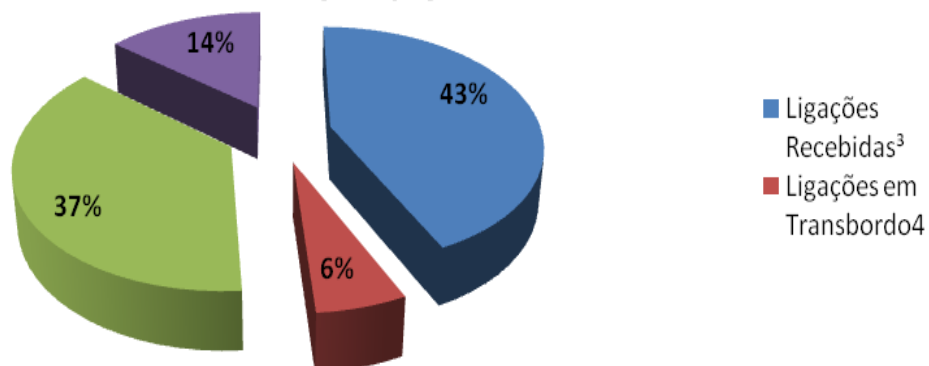


3.1.29. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2015

Ano	Mês	Ligações Recebidas ³	Ligações em Transbordo ⁴	Ligações Atendidas ²	Chamadas Perdidas ¹
2015	Janeiro	146.159	19.992	126.167	31.870
	Fevereiro	128.265	16.896	111.369	54.752
	Março	158.645	26.363	132.282	259.064
	Abril	118.738	18.054	100.684	_*
	Maiο	133.989	17.340	116.558	138.288
	Junho	131.666	18.640	113.026	_*
	Julho	140.665	23.819	116.846	_*
	Agosto	141.252	18.434	122.818	_*
	Setembro	132.695	17.594	115.101	_*
	Outubro	127.492	11.914	115.578	_*
	Novembro	121.714	10.562	111.152	_*
	Dezembro	77.827	1.136	76.691	_*
Total		1.559.107	200.744	1.358.272	483.974

_ *Dados não encaminhados pela Telefônica OI

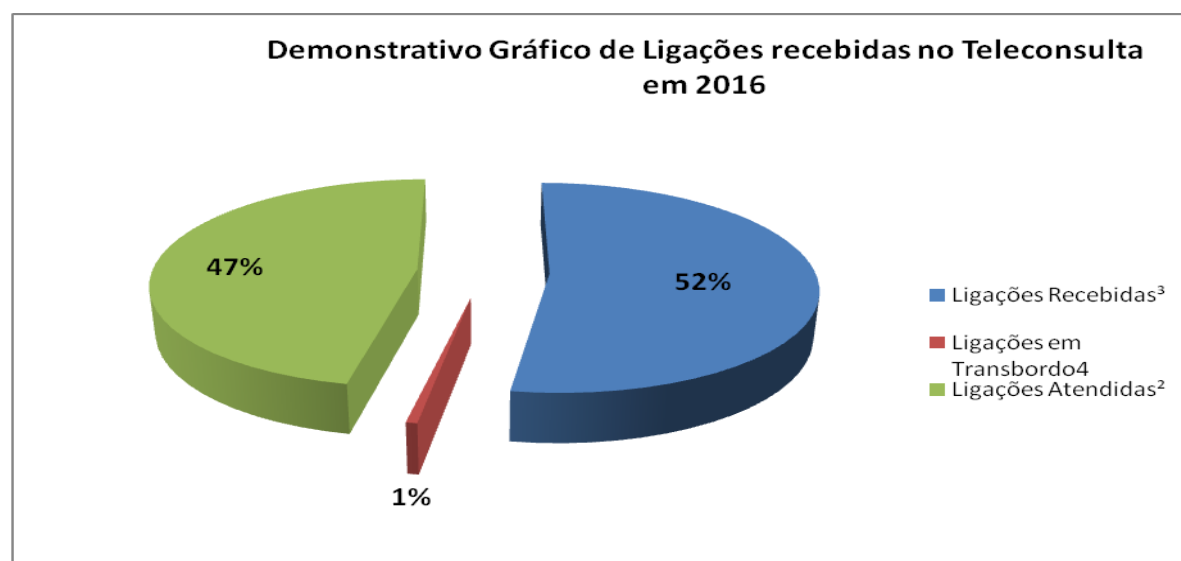
Demonstrativo Gráfico de Ligações recebidas no Teleconsulta em 2015



3.1.30. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2016

Ano	Mês	Ligações Recebidas ³	Ligações em Transbordo ⁴	Ligações Atendidas ²	Chamadas Perdidas ¹
2016	Janeiro	117.644	1.070	109.146	-
	Fevereiro	130.936	1.869	111.966	-
	Março	123.023	1.987	104.092	-
	Abril	113.207	1.424	101.868	-
	Maio	113.747	1.400	99.213	-
	Junho	106.106	928	97.006	-
	Julho	107.835	1.085	98.349	-
	Agosto	121.635	1.570	104.113	-
	Setembro	107.803	1.043	97.441	-
	Outubro	111.762	999	102.019	-
	Novembro	116.172	1.382	103.403	-
	Dezembro	75.210	506	68.930	-
Total		1.345.080	15.263	1.197.546	-

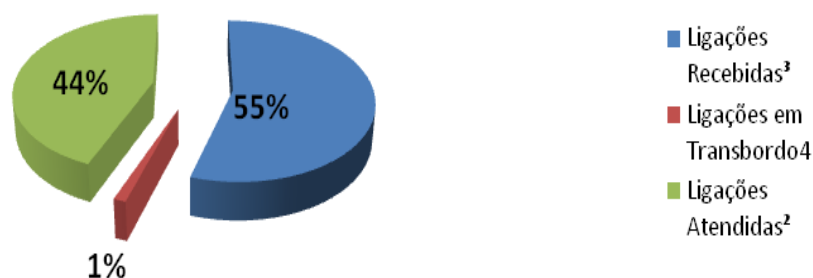
_*Dados não encaminhados pela Telefônica OI



3.1.31. Demonstrativo das Ligações Telefônicas do Teleconsulta, segundo sua Natureza/Situação em 2017

Ano	Mês	Ligações Recebidas ³	Ligações em Transbordo ⁴	Ligações Atendidas ²	Chamadas Perdidas ¹
2017	Janeiro	138.497	1.338	101.280	-
	Fevereiro	117.943	728	93.927	-
	Março	139.297	1.020	111.144	-
	Abril	101.448	595	82.369	-
	Maio	109.988	791	88.300	-
	Junho	93.022	604	76.844	-
	Julho	92.978	12.919	80.059	-
Total		793.173	17.995	633.923	-

Demonstrativo Gráfico de Ligações recebidas no Teleconsulta em 2017



4. AVALIAÇÃO DO TELECONSULTA REFERENTE À JULHO /17

- Os Aniversariantes do mês de Julho/17 foram parabenizados e receberam do Instituto um Cartão de Felicitação agradecendo pelo compromisso e dedicação e desejando muitas felicidades e sucesso;



- No dia 24 de Julho/17 foi realizada manutenção no jardim da Unidade;



- No dia 04 de Julho/17, foi realizado feedback com a Agente de Atendimento Daniela Brenda Alves de Araujo. A responsável pela monitoria foi a Enfermeira Alcione de Fátima e pelo feedback a Enfermeira Leila Rezende. Foi apresentado junto à monitoria a produtividade do período de 23 a 30 de Junho/17;
- Em 07 de Julho/17, a Sala de Situação relatou que foi transmitida grade de retorno programado para o dia 10 de Julho, no total de 43 vagas;
- No dia 09 de Julho/17, foi realizado feedback com a Agente de Atendimento Alexandra de Moraes Freitas. A responsável pela monitoria e pelo feedback a Enfermeira Leila Rezende. Foi apresentado junto à monitoria a produtividade do período de 27 de Junho a 04 de Julho/17. O TMA da Agente de Atendimento foi de 5,04 minutos por ligação;
- No dia 10 de Julho/17, foi transmitida grade de retorno programado para o dia 12 de Julho, o total de 297 vagas;
- Em 12 de Julho/17, foi realizado feedback com a Agente de Atendimento Amanda Cecília dos Santos Araujo. A responsável pela monitoria foi a Enfermeira Alcione Rabêlo e pelo feedback a Enfermeira Fabiana de Paula. Foi apresentado junto à monitoria a produtividade do período de 30 de junho a 07 de junho/17;
- No dia 18 de Julho/17, foi realizado feedback com a Agente de Atendimento Deyse Pereira Garcia. A responsável pela monitoria e feedback foi a Enfermeira Leila Rezende. Foi apresentado junto à monitoria a produtividade do período de 05 a 12 de Julho/17;
- Em 20 de Julho/17, a Sala de Situação relatou que foi transmitida grade de retorno programado para o dia 21 de Julho, o total de 174 vagas;
- No dia 23 de Julho/17, o técnico da Empresa Orona Elevadores esteve realizando manutenção no Elevador da Unidade;
- Em 27 de Julho/17, foi realizado feedback com a Agente de Atendimento Fátima Regina Perri. A responsável pela monitoria foi a Enfermeira Rafaela Tristão e pelo feedback a

Enfermeira Fabiana de Paula. Foi apresentado junto à monitoria a produtividade do período de 16 a 23 de julho/17;

- No dia 31 de Julho/17, foi realizado feedback com o Agente de Atendimento Arthur Luis Costa Tristão. A responsável pela monitoria foi a Enfermeira Rafaela Tristão e pelo feedback a Enfermeira Leila Rezende;

Atividades da Sexta-Feira Informativa

- Toda sexta-feira é realizado um momento interativo e informativo com os Agentes de Atendimento dos postos de trabalho. Os problemas encontrados durante a semana ou mesmo as dúvidas frequentes são abordadas dinamicamente e rapidamente, e para tal é feita uma discussão semanal entre os supervisores que ressaltam a real necessidade da(s) orientação(s). Todos os supervisores têm participação ativa nesse processo, pois além de conhecerem o assunto previamente durante a elaboração do tema, todos, ministram as orientações e informações. A título de exemplificação, no dia 14 de Julho/17, foi abordado sobre a Estratégia da Saúde da Família.



A Sala de Situação recebeu com atraso comunicação via e-mail oriundas das Unidades de Saúde que compõem a Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta, registrando a ausência dos profissionais, em descumprimento a portaria que estabelece que o profissional poderá se afastar de suas atividades, desde que seja avisado ao Teleconsulta, com até 15 (quinze) dias de antecedência.

O quadro que se segue, demonstra o ocorrido no mês de **Julho/2017**. As intercorrências foram registradas em ofícios e encaminhados ao Secretário Municipal de Saúde para conhecimento.

Unidade	Profissional	CRM	Especialidade	Motivo	Data da Realização
Cais Finsocial	Viviane Franco Carneiro	12904	Clínico Geral	Motivo de Falta	03 de Julho

Cais Finsocial	Viviane Franco Carneiro	12904	Clínico Geral	Motivo de Falta	04 de Julho
Ciams Jardim América	Fabrcio Valtville Montijo	12497	Clínico Geral	Motivo de Falta	13 de Julho
CS Marinho Lemos	Nayara Lopes Andrade	20925	Clínico Geral	Motivo Particular	10 de Julho
CS Maria Dilce	Mara Rúbia de Paiva	4271	Pediatra	Grade Equivocada	17 de Julho
Cais Finsocial	Viviane Franco Carneiro	12904	Clínico Geral	Motivo de Falta	18 de Julho
Cais Jardim Novo Mundo	Eliane Olímpio de Souza	4794	Pediatra	Grade Equivocada	24 e 25 de Julho
Cais Chácara do Governador	Danielle Moreno Castanho	12596	Ginecologista	Grade Equivocada	19 de Julho
Cais Cândida de Moraes	Cláudia Cássia de Almeida	9164	Clínico Geral	Motivo de Falta	24 de Julho
Cais Finsocial	Viviane Franco Carneiro	12904	Clínico Geral	Motivo de Falta	28 de Julho

- São encaminhados ao Sr. Secretário Municipal de Saúde, ofícios relatando situações ocorridas / vivenciadas pelos Agentes de Atendimento / Supervisores / Médicos, Enfermeiros e Sala de Situação, diante de reclamações e / ou denúncias e ameaças por parte dos usuários, no que se refere a falta de vagas / atendimento inadequado nas Unidades de Saúde e área de abrangência, horário de atendimento médico conflitante, para conhecimento e providências cabíveis junto aos setores / Unidades competentes;
- Os Enfermeiros juntamente com a Supervisora da Unidade estão realizando o monitoramento das ligações dos Agentes de Atendimento, as quais após análise são descritas em relatório, com posterior avaliação individual, momento em que são elencados os pontos positivos / negativos com orientações para que os mesmos possam realizar suas atividades voltadas para a excelência do atendimento. Os relatórios após ciência do Agente são enviados às Coordenações do Idtech para conhecimento e a Gerência de Pessoal para arquivo em dossiê;
- As ligações dos Agentes de Atendimento têm sido monitoradas em 100% (cem por cento). O que proporciona segurança tanto para os Agentes de Atendimento/profissionais atuantes ou usuários que buscam o serviço;

No mês de Julho/17 a sala de situação do Teleconsulta registrou os cancelamentos de grades de profissionais por Semana Epidemiológica, conforme demonstrado na planilha a seguir:

CANCELAMENTO DE GRADE POR SEMANA EPIDEMIOLOGICA							
DISTRITO	UNIDADE	ESPECIALIDADE	PROFISSIONAL	SEM	OFERTA		MOTIVO
Sudoeste	Centro De Saúde Vila União	Ginecologia	Irislene Ferreira Da Silva	27	60	0	Atestado Médico
Sul/Sudeste	Centro De Saúde Parque Amazonia	Clinico Geral	Danuzia Muniz Camelo	27	60	45	Atestado Médico
Sul/Sudeste	Ciams Setor Pedro Ludovico	Clinico Geral	Maria Angelica Batista Dos Santos Gomes	27	80	61	Atestado Médico
Sul/Sudeste	Ciams Jardim América	Clinico Geral	Bernardo Paula Neto	27	60	40	Atestado Médico
Sul/Sudeste	Ciams Jardim América	Clinico Geral	Carla Vanessa De Sousa	27	80	0	Licença Médica
Leste	Centro De Saúde Água Branca	Clinico Geral	Helio Goncalves Pinho	27	60	45	Atestado Médico
Leste	Centro De Saúde Água Branca	Clinico Geral	Helio Goncalves Pinho	27	60	30	Atestado Médico
Leste	Cais Parque Das Amendoeiras	Clinico Geral	Antonio Alessandro Paris	27	80	44	Atestado Médico
Central	Centro De Saúde Criméia Leste	Ginecologia	Diolindo Dos Santos Freire Neto	27	60	45	Atestado Médico
Sul/Sudeste	Cais Chácara Do Governador	Clinico Geral	Sarah Moreira Borja	27	80	60	Atestado Médico
Leste	Cais Parque Das Amendoeiras	Clinico Geral	Lincoln Marques Da Rocha Junior	27	80	40	Atestado Médico
Sudoeste	Centro De Saúde Parque Anhanguera	Ginecologia	Andre Ibrahim Bayeh	27	60	45	Atestado Médico
Noroeste	Cais Finsocial	Clinico Geral	Viviane Franco Carneiro	27	80	56	Motivo De Falta
Noroeste	Cais Finsocial	Clinico Geral	Viviane Franco Carneiro	27	80	40	Motivo De Falta
Mendanha	Centro De Saúde Maria Dilce	Ginecologia	Daniel De Oliveira	27	60	46	Atestado Médico
Sul/Sudeste	Ciams Jardim América	Clinico Geral	Marly Arruda Camargo	28	55	46	Atestado Médico
Central	Centro De Saúde Norte Ferroviário	Clinico Geral	Leonildo De Freitas Negroto	28	60	48	Motivo Pessoal
Central	Centro De Saúde Norte Ferroviário	Clinico Geral	Leonildo De Freitas Negroto	28	60	48	Motivo Pessoal
Oeste	Cais Bairro Goiá	Clinico Geral	Wandenberg Monte Negro V. Pitaluga	28	160	129	Atestado Médico
Central	Centro De Saúde Marinho Lemos	Clinico Geral	Nayara Lopes Andrade	28	80	0	Exoneração
Central	Centro De Saúde Marinho Lemos	Clinico Geral	Nayara Lopes Andrade	28	80	56	Motivo De Falta
Sul/Sudeste	Ciams Jardim América	Clinico Geral	Priscila Costa Malheiros Montijo	28	80	0	Motivo De Falta
Sul/Sudeste	Cais Chácara Do Governador	Clinico Geral	Sarah Moreira Borja	28	80	40	Atestado Médico
Oeste	Cais Bairro Goiá	Clinico Geral	Indra Gonella Fontenelle	28	40	20	Atestado Médico

Oeste	Centro De Saúde Parque Industrial João Braz	Clinico Geral	Ariane Calvao Collus	28	80	60	Atestado Médico
Sul/Sudeste	Ciams Jardim América	Clinico Geral	Carla Vanessa De Sousa	28	80	0	Licença Médica
Norte	Centro De Saúde Jardim Guanabara	Clinico Geral	Lorena Cristina Rodrigues Dos Reis	28	80	56	Atestado Médico
Mendanha	Cais Candida De Moraes	Clinico Geral	Marlene Quimico Umeno Santos	28	60	30	Folga De Aniversário
Sul/Sudeste	Ciams Jardim América	Clinico Geral	Fabricio Valtville Montijo	28	80	65	Motivo De Falta
Campinas-Centro	Centro De Saúde Esplanada Do Anicuns	Clinico Geral	Elenilson De Godoy Alves	28	80	60	Atestado Médico
Mendanha	Centro De Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	Ginecologia	Wilson Rodrigues Dos Santos	28	45	30	Atestado Médico
Central	Centro De Saúde Marinho Lemos	Clinico Geral	Wania Marcia Oliveira Rabelo	28	64	48	Atestado Médico
Campinas-Centro	Centro De Saúde Fama	Ginecologia	Carlos Antonio Carneiro	29	52	39	Atestado Médico
Sul/Sudeste	Centro De Saúde Parque Amazonia	Clinico Geral	Danuzia Muniz Camelo	29	60	45	Atestado Médico
Central	Centro De Saúde Criméia Leste	Clinico Geral	Tulio Cesar Magalhaes	29	80	64	Atestado Médico
Noroeste	Cais Finsocial	Clinico Geral	Viviane Franco Carneiro	29	80	56	Motivo De Falta
Mendanha	Centro De Saúde Maria Dilce	Ginecologia	Carlos Cesar Borges	29	48	37	Atestado Médico
Leste	Cais Parque Das Amendoeiras	Ginecologia	Carlos Cesar Borges	29	52	44	Atestado Médico
Central	Cais Vila Nova	Clinico Geral	Marilda De Freitas Macedo	29	80	72	Atestado Médico
Campinas-Centro	Cs Cidade Jardim – Michelle Muniz Do Carmo	Clinico Geral	Vera Maria Caetano Mendes	29	64	48	Atestado Médico
Sudoeste	Centro De Saúde Parque Anhanguera	Clinico Geral	Nadya Maciel Bomtempo	29	60	51	Atestado Médico
Mendanha	Centro De Saúde Maria Dilce	Clinico Geral	Mara Rubia De Paiva	29	64	48	Grade Equivocada
Oeste	Cais Bairro Goiá	Clinico Geral	Elidia Celia Santillo Gomes	29	53	37	Atestado Médico
Leste	Centro De Saúde Água Branca	Clinico Geral	Edna Maria Ferreira	29	60	0	Férias
Norte	Centro De Saúde Jardim Guanabara	Clinico Geral	Lorena Cristina Rodrigues Dos Reis	29	80	60	Atestado Médico
Sudoeste	Centro De Saúde Parque Anhanguera	Clinico Geral	Ivan Isaac	29	80	0	Motivo Pessoal
Sul/Sudeste	Ciams Jardim América	Pediatria	Tania Moreira Nobrega	29	48	25	Atestado Médico
Sul/Sudeste	Cais Chácara Do Governador	Clinico Geral	Priscilla Florencio Vaz Alves Da Silva	30	40	20	Atestado Médico
Noroeste	Cais Finsocial	Clinico Geral	Viviane Franco Carneiro	30	162	138	Motivo De Falta
Sudoeste	Centro De Saúde Vila Boa	Ginecologia	Suzete Assis De Oliveira	30	40	30	Atestado Médico

Mendanha	Centro De Saúde Vila Clemente	Ginecologia	Eros De Sousa	30	64	52	Sistema Inoperante
Sul/Sudeste	Ciams Jardim América	Clinico Geral	Bernardo Paula Neto	30	60	20	Atestado Médico
Sudoeste	Ciams Novo Horizonte	Ginecologia	Harley Ricardo Rodrigues	30	60	52	Atestado Médico
Sudoeste	Centro De Saúde Vila Boa	Ginecologia	Jose Amelio De Sousa	30	60	48	Atestado Médico
Leste	Centro De Saúde Água Branca	Ginecologia	Leandro Matos	30	60	0	Férias
Mendanha	Centro De Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	Ginecologia	Wilson Rodrigues Dos Santos	30	60	45	Atestado Médico
Oeste	Centro De Saúde Parque Industrial João Braz	Clinico Geral	Andre De Oliveira Santana	30	80	60	Atestado Médico
Campinas-Centro	Cs Cidade Jardim – Michelle Muniz Do Carmo	Ginecologia	Musbah Nader Kolailat	30	60	45	Atestado Médico
Oeste	Cais Bairro Goiás	Clinico Geral	Antonio De Melo Anes Junior	30	64	32	Atestado Médico
Mendanha	Cais Candida De Morais	Clinico Geral	Marlene Quimico Umeno Santos	30	60	0	Licença Médica
Mendanha	Cais Candida De Morais	Clinico Geral	Cláudia Cássia De Almeida	30	160	120	Motivo De Falta
Sul/Sudeste	Cais Chácara Do Governador	Ginecologia	Danielle Moreno Castanho Bertolini	30	45	34	Atestado Médico
Sudoeste	Centro De Saúde Parque Anhanguera	Clinico Geral	Nadya Maciel Bomtempo	30	60	48	Atestado Médico
Sul/Sudeste	Cais Chácara Do Governador	Clinico Geral	Sarah Moreira Borja	30	80	0	Férias
Campinas-Centro	Centro De Saúde Esplanada Do Anicuns	Clinico Geral	Marcus Vinícius Santos Mendes	30	80	60	Motivo Pessoal
Mendanha	Centro De Saúde Vila Clemente	Clinico Geral	Luana Andrade Pereira	30	160	144	Sistema Inoperante
Sudoeste	Centro De Saúde Parque Anhanguera	Clinico Geral	Maria Suely Gomes De Azara	32	80	0	Férias
Norte	Centro De Saúde Jardim Guanabara	Clinico Geral	Viviane Rose Gomes De H. Cavalcanti	32	39	0	Motivo De Falta
Norte	Centro De Saúde Jardim Guanabara	Clinico Geral	Viviane Rose Gomes De H. Cavalcanti	32	39	0	Férias
Sul/Sudeste	Ciams Setor Pedro Ludovico	Clinico Geral	Vilmar Pires De Paiva	33	80	0	Atestado Médico
Sudoeste	Centro De Saúde Parque Anhanguera	Clinico Geral	Maria Suely Gomes De Azara	36	80	0	Motivo Pessoal

4.1. Pontos Positivos

- O Teleconsulta realizou um melhor aproveitamento das consultas;
- Reduziu a sobrecarga nos pronto-atendimentos com acesso facilitado às consultas eletivas;
- Permitiu maior segurança no agendamento realizado;

- Melhorou a relação médico-paciente com retorno fidelizado;
- Permitiu maior conhecimento do universo de usuários do sistema;
- Possibilitou maior controle sobre os serviços prestados e sobre seu uso pelos pacientes, com identificação de distorções como a repetição excessiva de consultas;
- Efetuou controle rigoroso da qualidade do trabalho dos profissionais de saúde, observando o cumprimento da carga horária, a qualidade do atendimento, o compromisso para com o serviço e sua resolutividade;
- Entreviu em tempo hábil sobre a Unidade de Saúde ou profissional que não atende as necessidades do serviço;
- Possibilitou o planejamento dos serviços de acordo com a demanda existente;
- Rompeu a cultura das filas que se avolumavam nas Unidades com os usuários do Sistema Único de Saúde em busca da marcação de suas consultas;
- Os usuários estão agendando suas consultas comodamente utilizando o 0800 nas especialidades de Clínica Médica, Pediatria e Ginecologia e Obstetrícia;
- A combinação de tecnologia e conhecimento técnico permite classificar as consultas de acordo com a prioridade, considerando os sintomas do usuário conforme à seguir:
 - **Prioridade 1:** O usuário deverá ter sua consulta marcada dentro das próximas 24 horas.
 - **Prioridade 2:** O atendimento é previsto para as próximas 48 horas.
 - **Prioridade 3:** O agendamento respeita um prazo de até uma semana (7 dias), no máximo.
- O Teleconsulta continua cumprindo o propósito de priorizar crianças, gestantes, idosos, e usuários com sintomas que requerem cuidados, os quais têm sua consulta agendada de acordo com a necessidade / prioridade de atendimento;
- O Teleconsulta realiza o acompanhamento automático de todos os procedimentos e possibilita o retorno fidelizado que reforça a relação médico-paciente;
- De acordo com informações dos gestores e profissionais que atuam nas Unidades, há uma redução da sobrecarga nos pronto-atendimentos com o acesso facilitado às consultas eletivas;
- Há um maior controle sobre os serviços prestados e sobre seu uso pelos usuários, com identificação de distorções como a repetição excessiva de consultas;
- Tem sido efetuado um controle rigoroso da produção das Unidades de Saúde por meio de relatórios que podem ser gerados em tempo real;
- A cada 15 minutos o moderno servidor da Central de Atendimento ao Cidadão envia à COMDATA / Unidades de Saúde um relatório sobre as consultas marcadas, garantindo a atualização permanente da agenda;
- Os relatórios gerados são ferramentas seguras para que a Secretaria Municipal de Saúde possa corrigir falhas e planejar investimentos na rede Municipal;
- Para os casos eventuais, como ausência de profissionais médicos nas Unidades de Saúde por motivo de força maior (doença) as Unidades e a sala de situação da Central de Atendimento

ao Cidadão – Teleconsulta sempre que necessário tem utilizado a reserva técnica, visando atender os usuários que ali se encontram e que necessitam de atendimento;

- O sistema tem remanejado em tempo hábil o quantitativo de vagas de uma prioridade para outra, quando verifica que há um excedente de vagas em uma determinada prioridade e carência em outra;
- Com a ampliação da área de abrangência / atendimento os usuários diante da falta de vagas nas três unidades referenciadas / Unidades do Distrito Sanitário onde se encontra localizado o endereço de sua moradia, têm demonstrado satisfação em terem suas consultas agendadas em qualquer Unidade de Saúde;
- Os Agentes de Atendimento tem sido orientados a informar o usuário no término do seu atendimento que, caso ocorra algo que inviabilize o seu comparecimento no horário e local marcado para a consulta, este deverá entrar em contato com até 05 (cinco) horas de antecedência, a fim de solicitar o seu cancelamento, permitindo desta forma que a vaga retorne ao sistema para novo agendamento.

Todavia nota-se a necessidade de uma campanha mais efetiva para conscientização da comunidade;

- O Secretário Municipal de Saúde tem encaminhado através de ofícios solicitações de inclusões de equipes que se encontram destituída do profissional para que a Assessoria de Tecnologia da Informação do IDTECH providencie a inserção no sistema *Call Med*, de tal forma que os usuários que ali residem possam agendar suas consultas utilizando o 0800 enquanto se fizer necessário. Desta forma o Teleconsulta, no último dia do mês de **Julho/17** haviam **30 (trinta) equipes da Estratégia Saúde da Família** inseridas no Sistema do Teleconsulta, conforme quadro que se segue:

<i>CONTROLE DE EQUIPES DA ESF INSERIDAS NO TELECONSULTA</i>			
<i>DÉFICIT DE MÉDICOS</i>			
Distrito Sanitário	UABSF	Equipe	Data de Solicitação
Sudoeste	Pq. Santa Rita	30	30/06/2015
	Jardim Caravelas	31	04/01/2017
	Jd. Itaipú	10	30/08/2016
	Cond. Das Esmeraldas	8	03/04/2017
	Prq Santa Rita	18	18/05/2017
Oeste	Vila Regina	31	22/06/2015
	Prq dos Buritis	24	09/03/2016
	Luana Park	21	28/03/2016
	Vera Cruz II	2	01/11/2016
	Buena Vista	35	30/03/2017
	Ytapuã	3	03/04/2017
	Jd. Cerrado IV	26	03/04/2017
	Eldorado Oeste	12	03/04/2017

	Jd. Aritana	13	28/04/2017
	Jd. Aritana	14	29/05/2017
Leste	Santo Hilário	4	08/08/2016
	Prq Atheneu	22	18/04/2017
	Santo Hilário	2	18/04/2017
	Vila Pedroso	13	29/05/2017
Noroeste	Vila Mutirão	1	19/05/2016
	Boa Vista	22	01/11/2016
	Jd. Primavera	40	07/03/2017
	Jd. Curitiba II	14	18/04/2017
Norte	Guanabara I	3	19/01/2016
	São Judas Tadeu	14	14/12/2016
	São Judas Tadeu	17	29/05/2017
	Guanabara I	1	28/04/2017
Campinas Centro	Criméia Oeste	4	05/05/2017
Total De Equipes Com Déficit De Médicos:		28	
MÉDICOS DE LICENÇA			
Distrito Sanitário	UABSF / Equipe	Período	Data de Solicitação
Norte	São Judas - 12	12/04 a 31/08/2017	12/04/2017
Sudoeste	Grajaú - 14	08/05 a 08/08/2017	11/05/2017
Total De Equipes Com Médicos De Licença		2	
MÉDICOS DE FÉRIAS			
Distrito Sanitário	UABSF / Equipe	Período	Data de Solicitação
Total De Equipes Com Médicos De Férias		0	
Total Geral		30	

Atualizado em 31/07/2017 às 07h20min

O sistema *Call Med* nesse período continuou estável, visto que não foi verificado pela Assessoria de Tecnologia da Informação intercorrências e/ou interrupção no funcionamento, demonstrando assim sua estabilidade e segurança.

- A Assessoria de Tecnologia da Informação do IDTECH tem prosseguido na manutenção e no desenvolvimento contínuo do sistema CallMed, visando uma melhor produtividade / aumento da confiabilidade dos dados.

No mês de Julho/17, foi observado que a especialidade mais procurada com buscas de vaga com sucesso de agendamento foi a de Clínico Geral, e 11 (onze) Unidades (que oferecem a vaga procurada) se destacaram: CIAMS Jardim América, CIAMS Setor Pedro Ludovico, Centro de Saúde Vila Mauá, CAIS Bairro Goiás, CAIS Cândida de Moraes, Centro de Saúde Vila União, Centro de Saúde Vila Moraes, Centro de Saúde Esplanada do Anicuns, Centro

de Saúde Água Branca, Centro de Saúde Vila Clemente e Centro de Saúde Norte Ferroviário.

Em contrapartida, o relatório de Busca por vagas sem sucesso tem identificado as Unidades que o usuário tem buscado para marcar sua consulta e não obtiveram êxito, este relatório além de apresentar a falta de vagas por unidade / especialidade irá facilitar o gerenciamento do serviço para locação de profissionais e outras providências necessárias para suprir a ausência de vagas / profissionais por unidade.

BUSCA POR VAGAS EFETUADAS NO SISTEMA SEM SUCESSO				
JULHO - 2017				
Unidade de Saúde	Número de Acessos por Busca de Vagas			
	Clínico Geral	Ginecologia	Pediatria	Total
Centro de Saúde Norte Ferroviário	5.222	1.918	258	6.711
Centro de Saúde Criméia Leste	5.570	2.160	375	7.285
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	5.866	2.438	604	8.035
Centro de Saúde Fama	6.919	3.534	814	10.109
Centro De Saúde Vila Santa Helena	7.064	3.401	687	9.999
CIAMS Urias Magalhães	5.854	2.603	812	8.321
Centro de Saúde Marinho Lemos	5.422	2.049	191	6.905
Centro de Saúde Vila Moraes	5.319	2.460	437	7.351
Centro De Saúde Conjunto Riviera	4.487	1.890	65	5.840
Centro de Saúde Água Branca	4.381	2.151	278	6.148
Cais Jardim Novo Mundo	7.078	2.905	1.107	9.904
CAIS Parque das Amendoeiras	5.428	2.417	237	7.236
Centro de Saúde Vila Regina	104	61	44	191
Centro de Saúde Vila Boa	6.470	2.823	744	8.859
Centro de Saúde Parque Anhanguera	5.828	2.709	800	8.282
Centro de Saúde Vila Mauá	5.872	2.522	769	8.173
Centro de Saúde Vila Canaã	7.073	3.597	907	10.357
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	5.837	2.739	823	8.391
Cs Cidade Jardim – Michelle Muniz Do Carmo	7.460	3.744	1.055	10.893
CIAMS Novo Horizonte	6.070	2.979	1.040	8.901
Cais Bairro Goiás	4.702	2.385	1.060	7.062
Centro De Saúde Jardim Guanabara	3.422	1.522	168	4.666
Cais Campinas	7.594	3.807	1.206	11.273

CIAMS Jardim América	5.180	2.750	1.060	8.054
Centro de Saúde Vila Redenção	4.899	2.429	704	7.239
CAIS Chácara do Governador	6.054	2.755	1.024	8.839
Centro de Saúde Parque Amazonia	5.264	2.665	1.050	8.049
CIAMS Setor Pedro Ludovico	5.853	2.981	1.125	8.856
Centro de Saúde Vila União	5.702	2.578	741	8.036
Cais Vila Nova	5.979	2.529	558	8.113
CAIS Finsocial	4.341	1.654	559	6.007
Centro de Saúde Vila Clemente	5.325	1.942	628	7.201
CAIS Jardim Curitiba	128	40	33	180
Centro De Saúde Setor Perim	5.826	2.416	630	7.993
Centro de Saúde São Francisco	1.636	756	542	2.583
Centro de Saúde Maria Dilce	5.557	2.479	545	7.730
Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	6.898	3.615	883	10.232
Maternidade Dona Iris	9.991	5.197	1.784	14.893
CAIS Candida de Moraes	6.747	3.233	1.205	9.946
Centro de Saúde Itatiaia	8	2	3	11
Centro De Saúde Criméia Oeste	3.807	1.541	206	5.088
Total	20.771	10.689	5.616	31.521

- O relatório efetuado sobre a qualificação do atendimento realizado pelos Agentes tem permitido identificar os motivos da ligação telefônica que não resultaram em consultas marcadas, possibilitando assim a verificação dos resultados finais dos atendimentos e o levantamento das necessidades para possíveis melhorias no serviço prestado;
- No mês de Julho/17 o quantitativo geral de atendimentos foi de 94.752 (noventa e quatro mil setecentos e cinquenta e dois), sendo que o número de consultas marcadas com sucesso foi de 34.580 (trinta e quatro mil quinhentos e oitenta).

Dos 94.752 (noventa e quatro mil setecentos e cinquenta e dois), 34.580 (trinta e quatro mil quinhentos e oitenta) incluindo as consultas canceladas, foram marcadas com sucesso e 60.172 (sessenta mil cento e setenta e dois) resultaram em outros atendimentos. Estes dados ainda refletem a realidade da rede municipal de saúde, principalmente em função da inserção das equipes de saúde da família, visto que 34.714 (trinta e quatro mil setecentos e quatorze) usuários tentaram agendar suas consultas e não conseguiram devido à falta de vagas na área de abrangência e 2.411 (dois mil quatrocentos e onze) usuários devido à falta de vaga em nenhuma unidade de saúde.

Em comparação ao mês de Junho/17, houve um decréscimo significativo no quantitativo geral de atendimentos de 97.060 (noventa e sete mil e sessenta) para 94.752 (noventa e

quatro mil setecentos e cinquenta e dois), e um decréscimo no número de consultas marcadas de 35.908 (trinta e cinco mil novecentos e oito) para 34.580 (trinta e quatro mil quinhentos e oitenta).

Os dados complementares desse relatório estão descritos a seguir:

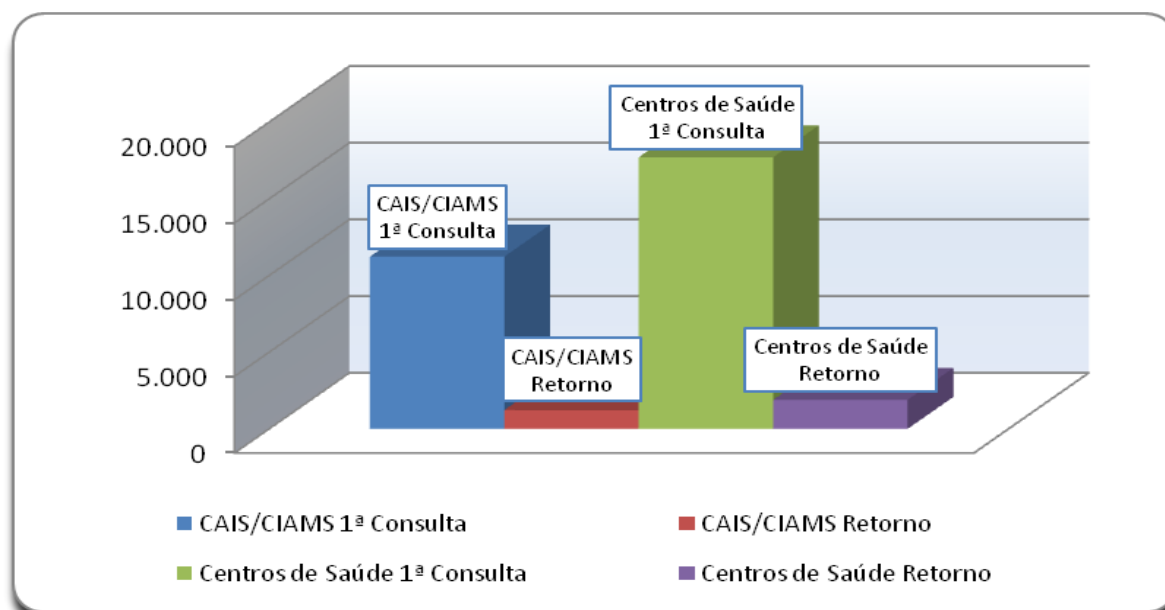
Qualificação do Atendimento Efetuado pelos Agentes através do Teleconsulta – Julho /17

Descrição	Quantidade	Total	Percentual
Trote	25	94.752	0,03
Somente Informação	8.769	94.752	9,25
Consulta Marcada com Sucesso	34.580	94.752	36,50
Consulta Não Marcada	75	94.752	0,08
Fora da Área de Abrangência	107	94.752	0,11
Área de PSF	1.838	94.752	1,94
Outras Unidades	67	94.752	0,07
Bairros que não pertencem a Goiânia - GO	1.049	94.752	1,11
Não há Vaga	34.714	94.752	36,64
Não há Vaga em Nenhuma Unidade de Saúde	2.411	94.752	2,54
Há vaga em unidades fora da Área de Abrangência, mas o paciente recusa	441	94.752	0,47
Há vaga, mas o paciente recusa a Data ou Hora da Consulta	1.280	94.752	1,35
Recusa da Unidade Oferecida	1.481	94.752	1,56
Mau atendimento da Unidade	1	94.752	0,00
Não gosta dos Profissionais	5	94.752	0,01
Longe da Residência	391	94.752	0,41
Já é acompanhado em outra Unidade de Saúde	57	94.752	0,06
Recusa do Profissional	402	94.752	0,42
Mau atendimento do Profissional Disponibilizado	5	94.752	0,01
Prefere outro Profissional de Saúde	1	94.752	0,00

Já é acompanhado por outro Profissional de Saúde	210	94.752	0,22
Prefere profissionais do sexo Feminino, no caso de paciente de Ginecologia	891	94.752	0,94
Cancelamento de Consulta	70	94.752	0,07
Outros	3.120	94.752	3,29
Falta Dados Cadastrais	6	94.752	0,01
Ligação Interrompida pelo Usuário	578	94.752	0,61
Ligação com Interferência / Interrompida pelo Operador	1.672	94.752	1,76
Não há Vaga (RETORNO)	159	94.752	0,17
TOTAL		94.752	

Com o **Relatório de Retorno** é possível identificar o quantitativo de consultas marcadas distribuídas entre primeira consulta e retorno, como se segue:

Especialidade	CAIS/CIAMS			Centros de Saúde		
	1ª Consulta	Retorno	Total	1ª Consulta	Retorno	Total
CLINICO GERAL	6.228	712	6.940	8.321	981	9.302
GINECOLOGIA	2.934	308	3.242	4.915	507	5.422
PEDIATRIA	2.047	202	2.249	4.473	399	4.872
PEDIATRIA ALTO RISCO	18	1	19	1	0	1
Total	11.227	1.223	12.450	17.710	1.887	19.597



- **O relatório Análise dos Atendimentos sem Marcação de Consulta no Sistema Call Med** (permite identificar os atendimentos qualificados como não havendo vaga ou com vaga recusada por se encontrar fora da área de abrangência de moradia do usuário e a verificação do número de vezes em que o usuário entrou em contato com o Teleconsulta e destas, quantas foram efetivadas em consultas).
- Nesse período, 37.370 (trinta e sete mil trezentos e setenta) atendimentos foram qualificados, destes, 19.032 (dezenove mil e trinta e dois) usuários foram atendidos, porém 5.395 (cinco mil trezentos e noventa e cinco) conseguiram efetuar a marcação de suas consultas em outras oportunidades de atendimento (novas ligações).

Em comparação ao mês de Junho/17, houve um decréscimo significativo no número de atendimentos qualificados de 38.104 (trinta e oito mil cento e quatro) para 37.370 (trinta e sete mil trezentos e setenta), um decréscimo no número de usuários atendidos de 19.043 (dezenove mil e quarenta e três) para 19.032 (dezenove mil e trinta e dois) e um decréscimo no número de usuários que conseguiram marcar suas consultas em outras oportunidades de 7.806 (sete mil oitocentos e seis) para 5.395 (cinco mil trezentos e noventa e cinco).

a) Relatório de Consultas Agendadas por Unidade / Doenças Crônicas e outros Sintomas –

Esse relatório tem como objetivo agrupar e totalizar as consultas marcadas com registro de informações referentes às doenças crônicas (hipertensão e / ou diabetes) distribuídas por Unidades de Saúde.

Após estudo / avaliação, a equipe técnica do IDTECH chegou a conclusão de que esse relatório deverá considerar os registros de referentes as doenças crônicas apenas para a especialidade Clínico Geral, pois é nessa especialidade que se capta informações a respeito dessas doenças, através de questionamentos efetuados pelos Agentes de Atendimento e / outros profissionais no momento do cadastro / marcação da consulta.

Desta forma, se tornará mais visível o percentual de consultas agendadas por usuários que referem ser portadores das doenças crônicas em relação o total geral de consultas agendadas para clínico geral.

Dentro dessa nova perspectiva, no mês de Julho/17, pode-se observar que das consultas agendadas, **19,50%** (dezenove ponto cinquenta) referiram ser portadores de diabetes, **15,22%** (quinze ponto vinte e dois por cento) portadores de hipertensão e **65,28 %** (sessenta e cinco ponto vinte e oito por cento) para clínico geral (outras doenças), como se segue:

Consultas Agendadas por Unidade de Saúde. Doenças Crônicas (Hipertensão e Diabetes) e consultas para Clínico Geral – Mês de Julho/17			
Unidade de Saúde	Diabetes	Pressão Alta	Clínico Geral
CAIS Bairro Goiá	20,06%	16,08%	63,86%
CAIS Candida de Moraes	16,81%	13,60%	69,59%
CAIS Chácara do Governador	17,06%	14,02%	68,92%

CAIS Finsocial	18,86%	14,82%	66,32%
CAIS Jardim Novo Mundo	18,00%	12,36%	69,64%
CAIS Parque das Amendoeiras	20,19%	14,14%	65,67%
CAIS Vila Nova	14,92%	10,48%	74,60%
Centro de Saúde Água Branca	20,85%	16,67%	62,48%
Centro De Saúde Conjunto Riviera	19,63%	15,75%	64,62%
Centro de Saúde Criméia Leste	19,54%	17,01%	63,45%
Centro de Saúde Esplanada do Anicuns	20,16%	17,24%	62,60%
Centro de Saúde Fama	16,21%	12,85%	70,95%
Centro de Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	15,67%	12,69%	71,64%
Centro De Saúde Jardim Guanabara	21,47%	16,18%	62,35%
Centro de Saúde Marinho Lemos	20,24%	21,43%	58,33%
Centro de Saúde Norte Ferroviário	18,92%	14,06%	67,02%
Centro de Saúde Parque Amazonia	22,57%	16,83%	60,59%
Centro de Saúde Parque Anhanguera	16,01%	12,08%	71,90%
Centro de Saúde Parque Industrial João Braz	19,59%	14,20%	66,21%
Centro De Saúde Setor Perim	15,56%	11,87%	72,57%
Centro de Saúde Vila Boa	19,40%	14,81%	65,78%
Centro de Saúde Vila Canaã	20,07%	15,77%	64,16%
Centro de Saúde Vila Clemente	19,98%	15,78%	64,24%
Centro de Saúde Vila Mauá	18,88%	15,15%	65,97%
Centro de Saúde Vila Moraes	20,64%	16,22%	63,13%
Centro de Saúde Vila União	19,73%	16,11%	64,16%
CIAMS Jardim América	20,89%	16,28%	62,83%
CIAMS Novo Horizonte	9,80%	7,19%	83,01%
CIAMS Setor Pedro Ludovico	19,21%	14,87%	65,92%
Cs Cidade Jardim – Michelle Muniz Do Carmo	19,98%	15,10%	64,93%
Total	19,50%	15,22%	65,28%

b) Relatório de Aproveitamento de Consultas

Nesse relatório foi possível observar que no mês de Julho/17 37.052 (trinta e sete mil e cinquenta e dois) vagas foram disponibilizadas, sendo que 32.047 (trinta e dois mil e quarenta e sete) foram marcadas, 2.503 (dois mil quinhentos e três) foram canceladas e 2.502 (dois mil quinhentos e dois) ficaram disponíveis, conforme descrito no quadro que se segue.

		CLINICO GERAL				GINECO				PEDIATRIA			
		Total	1	2	3	Total	1	2	3	Total	1	2	3
Cais Bairro Goiá	2.707	1.055	950	91	14	412	402	9	1	1.240	938	232	70
CAIS Candida De Moraes	1.181	919	876	40	3	73	73	0	0	189	110	79	0
CAIS Chácara Do Governador	929	481	360	119	2	448	416	14	18	0	0	0	0
Cais Finsocial	759	512	390	113	9	247	214	0	33	0	0	0	0
Cais Jardim Novo Mundo	1.336	415	411	0	4	502	467	1	34	419	334	51	34
CAIS Parque das Amendoeiras	1.474	751	678	66	7	169	158	8	3	554	243	22	289
Cais Vila Nova	855	249	222	26	1	436	413	2	21	170	161	8	1
CS Água Branca	1.179	661	627	0	34	122	118	0	4	396	228	42	126
CS Conjunto Riviera	1.002	269	268	0	1	246	232	0	14	487	117	0	370
CS Criméia Leste	826	257	236	16	5	342	305	5	32	227	188	0	39
CS Esplanada Do Anicuns	1.078	753	661	83	9	0	0	0	0	325	290	22	13
Centro De Saúde Fama	828	329	326	0	3	285	266	14	5	214	183	1	30
CS Jardim Balneário Meia Ponte	832	89	88	0	1	445	387	46	12	298	277	0	21
CS Jardim Guanabara	387	222	185	36	1	0	0	0	0	165	9	0	156
Centro De Saúde Maria Dilce	491	0	0	0	0	294	253	16	25	197	93	82	22
Centro De Saúde Marinho Lemos	1.079	189	38	151	0	362	335	17	10	528	348	19	161
CS Norte Ferroviário	1.176	597	560	29	8	322	263	1	58	257	128	14	115

Centro De Saúde Pq Amazonia	1.843	1.173	1.070	67	36	445	428	2	15	225	159	64	2
CS Pq. Anhanguera	1.048	292	210	75	7	217	196	9	12	539	433	67	39
CS Parque Industrial João Braz	968	566	526	36	4	187	152	33	2	215	192	18	5
CS Setor Perim	1.014	419	336	80	3	307	292	1	14	288	252	0	36
CS Vila Boa	1.676	330	329	0	1	497	472	17	8	849	770	6	73
CS Vila Canaã	697	489	480	3	6	94	62	32	0	114	93	0	21
CS Vila Clemente	1.093	659	605	48	6	434	396	12	26	0	0	0	0
CS Vila Mauá	1.763	1.014	963	36	15	328	320	2	6	421	380	30	11
CS Vila Moraes	1.033	695	687	0	8	106	97	2	7	232	180	9	43
CS Vila Sta Helena	671	0	0	0	0	199	198	0	1	472	358	0	114
Centro De Saúde Vila União	1.197	823	798	9	16	374	359	1	14	0	0	0	0
Ciams Jardim América	2.303	1.699	1.577	65	57	185	181	0	4	419	277	129	13
Ciams Novo Horizonte	682	285	245	36	4	367	357	8	2	30	22	6	2
Ciams Setor Pedro Ludovico	1.891	1.136	1.046	82	8	567	561	0	6	188	174	9	5
CS Cidade Jardim –	1.054	498	494	0	4	304	291	11	2	252	204	23	25
Total Geral	37.052	17.826	16.242	1.307	277	9.316	8.664	263	389	9.910	7.141	933	1.836

Legenda: 1 Marcada - 2 Cancelada - 3 Disponível

Em comparação ao mês de Junho/17, pode-se observar que houve um decréscimo no número de vagas disponibilizadas de 42.456 (quarenta e dois mil quatrocentos e cinquenta e seis) para 37.052 (trinta e sete mil e cinquenta e dois), um decréscimo no número de consultas marcadas de 33.753 (trinta e três mil setecentos e cinquenta e três) para 32.047 (trinta e dois mil e quarenta e sete), um decréscimo no número de disponível de 3.042 (três mil e quarenta e dois) para 2.502 (dois mil quinhentos e dois) e um decréscimo no número de consultas canceladas de 5.663 (cinco mil seiscentos e sessenta e três) para 2.503 (dois mil quinhentos e três).

Para melhor diagnóstico do quantitativo de vagas que são ofertadas / marcadas / canceladas e não utilizadas, segue quadro descritivo / comparativo dos últimos três meses, bem como gráficos demonstrativos por STATUS, por ESPECIALIDADES MÉDICAS e ÍNDICE DE APROVEITAMENTO DE CONSULTAS:

Análise Gráfica do Aproveitamento de Vagas Por Especialidade Médica

Especialidade	Mês	Disponibilizadas	Marcadas	Canceladas	Não Utilizadas	TOTAL (Marc.+Canc.)	Marcadas	Aproveitamento
	Clínico Geral	Maio	22.406	18.543	3.513	350	22.056	82,76%
Junho		21.013	17.458	3.283	272	20.741	83,08%	98,71%
Julho		17.826	16.242	1.307	277	17.549	91,11%	98,45%
Total		61.245	52.243	8.103	899	60.346	85,30%	98,53%
Ginecologia	Maio	10.122	8.895	879	348	9.774	87,88%	96,56%
	Junho	10.008	8.705	985	318	9.690	86,98%	96,82%
	Julho	9.316	8.664	263	389	8.927	93,00%	95,82%
	Total	29.446	26.264	2.127	1.055	28.391	89,19%	96,42%
Pediatría	Maio	12.414	8.536	1.587	2.291	10.123	68,76%	81,55%
	Junho	11.435	7.588	1.395	2.452	8.983	66,36%	78,56%
	Julho	9.910	7.141	933	1.836	8.074	72,06%	81,47%
	Total	33.759	23.265	3.915	6.579	27.180	68,91%	80,51%
Total Geral	124.450	101.772	14.145	8.533	115.917	81,78%	93,14%	

e) Relatório de Marcação de Consulta por Profissional de Saúde

Demonstra as Unidades de Saúde que solicitaram cancelamentos de consultas no mês de Julho/17.

f) Relatório de Consultas Marcadas de Acordo com a Origem do Usuário (Bairros).

Nesse relatório pode-se observar que dentre os 375 (trezentos e setenta e cinco) Bairros que marcaram consultas no Teleconsulta, os 03 (três) primeiros Bairros se destacaram em mais de 1.000 (hum mil) consultas marcadas no mês de Julho/17, no quadro que se segue: Jardim Novo Mundo (2.073), Jardim América (1.280) e Parque Amazônia (1.008).

Item	Bairro	Quantidade
1	(PSF) Vila Jardim São Judas Tadeu	9
2	Albino Boa Ventura	55
3	Alphaville Residencial	63
4	Ana Morais	5

5	Araguaia Park	24
6	Aruanã Parque	9
7	Bairro Água Branca	280
8	Bairro Alto da Glória	42
9	Bairro Anhanguera	57
10	Bairro Boa Vista	28
11	Bairro Capuava	337
12	Bairro da Floresta	74
13	Bairro da Serrinha	35
14	Bairro dos Aeroviários	116
15	Bairro Feliz	48
16	Bairro Goiá	4
17	Bairro Industrial Mooca	42
18	Bairro Jardim Botânico	59
19	Bairro Jardim das Esmeraldas	91
20	Bairro Jardim Diamantina	92
21	Bairro Nossa Senhora de Fátima	83
22	Bairro Nova Suíça	36
23	Bairro Res Funcionários Públicos	20
24	Bairro Rodoviário	84
25	Bairro Santa Genoveva	197
26	Bairro Santa Rita	267
27	Bairro Santo Hilário	87
28	Bairro São Francisco	7
29	Capuava Residencial Prive	4
30	Carolina Parque Extensão	71
31	Celina Park	52
32	Chacara Alto da Glória	2
33	Chácara Anhanguera	7
34	Chacara Buriti	11
35	Chácara California	1
36	Chacara de Recreio São Joaquim	53
37	Chácara do Governador	141
38	Chacara Elísio Campos	1
39	Chacara Maria Dilce	1
40	Chacara Retiro	2
41	Chacara Samambaia	21
42	Chacara Solange Parque	1
43	Cidade Jardim	501
44	Condominio Amin Camargo	2
45	Condomínio Anhanguera	66

46	Condomínio Cidade Universitária	2
47	Condomínio das Esmeraldas	56
48	Condominio Parque dos Cisnes	3
49	Condominio Rio Branco	32
50	Conjunto Anhanguera	9
51	Conjunto Aruanã I	55
52	Conjunto Aruanã II	34
53	Conjunto Caiçara	73
54	Conjunto Castelo Branco	71
55	Conjunto Fabiana	40
56	Conjunto Guadalajara	21
57	Conjunto Morada Nova	23
58	Conjunto Primavera	85
59	Conjunto Residencial Cachoeira Dourada	66
60	Conjunto Residencial Paulo Pacheco	12
61	Conjunto Residencial Rodoviário	22
62	Conjunto Residencial Romildo F.R. do Amaral	9
63	Conjunto Riviera	157
64	Conjunto Vera Cruz	2
65	Conjunto Vila Isabel	6
66	Curitiba I	65
67	Curitiba II	3
68	Curitiba III	7
69	Curitiba IV	1
70	Esplanada do Anicuns	63
71	Faiçallville	437
72	Fidélis	35
73	Fonte das Águas	16
74	Goiânia 2	52
75	Grajaú	49
76	Granja Cruzeiro do Sul	82
77	Jardim Atlântico	149
78	Jardim das Orquídeas	8
79	Jardim Alpha Ville	1
80	Jardim América	1.280
81	Jardim Ana Lúcia	139
82	Jardim Aritana	19
83	Jardim Atenas	1
84	Jardim Balneário Meia Ponte	858
85	Jardim Bela Vista	157
86	Jardim Belvedere	1

87	Jardim Bom Jesus	3
88	Jardim Bonanza	40
89	Jardim Brasil	134
90	Jardim California	1
91	Jardim Curitiba	17
92	Jardim da Luz	99
93	Jardim das Aroeiras	1
94	Jardim Do Cerrado 1	2
95	Jardim Do Cerrado 2	2
96	Jardim Do Cerrado 4	93
97	Jardim Do Cerrado 6	24
98	Jardim Do Cerrado 7	39
99	Jardim Europa	567
100	Jardim Fonte Nova	1
101	Jardim Goiás	202
102	Jardim Guanabara	38
103	Jardim Ipê	8
104	Jardim Lageado	30
105	Jardim Leblon II	2
106	Jardim Madri	1
107	Jardim Mariliza	1
108	Jardim Marques de Abreu	40
109	Jardim Moema	2
110	Jardim Nova Esperança	917
111	Jardim Novo Mundo	2.073
112	Jardim Novo Mundo II	27
113	Jardim Novo Petrópolis	1
114	Jardim Oliveiras	2
115	Jardim Paris	2
116	Jardim Petrópolis	56
117	Jardim Planalto	136
118	Jardim Presidente	359
119	Jardim Santa Cecília	4
120	Jardim Santo Antônio	50
121	Jardim São José (Res São José)	4
122	Jardim Sonia Maria	9
123	Jardim Tancredo Neves	57
124	Jardim Vila Boa	439
125	Jardim Xavier	49
126	Jardins Lisboa	4
127	Jd Gramado	26

128	Jd Itaipu I	6
129	Jd. Ipanema	22
130	Lorena Parque	60
131	Loteamento Areião I	19
132	Loteamento Carolina Parque	228
133	Loteamento Manso Pereira	1
134	Loteamento Solange Park - Complemento	3
135	Loteamento Solar Santa Rita	1
136	Loteamento Tropical Verde	52
137	Loteamento Village Veneza	7
138	Maísa Extensão	24
139	Mansões Goiânia	9
140	Nova Vila	75
142	Panorama Park	34
143	Parque Acalanto	15
144	Parque Amazônia	1.008
145	Parque Anhanguera	194
146	Parque Anhanguera II	381
147	Parque Atheneu	39
148	Parque Balneário	14
149	Parque Buriti	26
150	Parque das Amendoeiras	2
151	Parque das Flores Complemento	6
152	Parque das Laranjeiras	56
153	Parque das Nações	36
154	Parque das Paneiras	1
155	Parque das Paneiras II Etapa	2
156	Parque das Paneiras IV Etapa	1
157	Parque Eldorado Oeste	157
158	Parque Industrial de Goiânia	95
159	Parque Industrial João Braz	763
160	Parque Industrial João Braz II	7
161	Parque Maracanã	16
162	Parque Oeste Industrial	198
163	Parque Paraíso	40
164	Parque Santa Cruz	272
165	Parque Santa Rita	3
166	Privê Atlântico	4
167	Res Beatriz Nascimento	25
168	Res Bertim Belchior	43
169	Res Gardênia	35

170	Res Village Santa Rita V	2
171	Res Village Santa Rita VI	1
172	Res Village Santa Rita VII	2
173	Res. Buena Vista	220
174	Res. Fidelis	11
175	Res. Morumbi	8
176	Res. Terra Nova I	2
177	Res. Vale das Brisas	3
178	Residencial Eldorado	76
179	Residencial Itapuã	22
180	Residencial Kátia	33
181	Residencial Manhattan	2
182	Residencial Real	6
183	Residencial Aldeia do Vale	2
184	Residencial Aquarius	9
185	Residencial Aruanã	3
186	Residencial Atibaia	2
187	Residencial Balneário	15
188	Residencial Campus Dourados	56
189	Residencial Canadá	78
190	Residencial Carla Cristina	14
191	Residencial Centerville	3
192	Residencial Cid Verde	1
193	Residencial das Acácias	20
194	Residencial Della Pena	10
195	Residencial Elza Fronza	9
196	Residencial Flamingo	5
197	Residencial Forte Ville - Extensão	42
198	Residencial Forteville	11
199	Residencial Granville	3
200	Residencial Green Park	22
201	Residencial Guarema	9
202	Residencial Hugo Moraes	49
203	Residencial Humaita	3
204	Residencial Itaipu	150
205	Residencial Itália	9
206	Residencial Itamaraca	115
207	Residencial Jardins Florença	1
208	Residencial José Viandeli	6
209	Residencial Licardino Ney	26
210	Residencial London Park	19

211	Residencial Luana Park	21
212	Residencial Luana Park - Continuação	1
213	Residencial Moinho dos Ventos	51
214	Residencial Monte Carlo	42
215	Residencial Novo Mundo Extensão	1
216	Residencial Olinda	1
217	Residencial Park Solar	25
218	Residencial Parque das Flores	142
219	Residencial Parque Flamboyant	74
220	Residencial Parque Oeste	8
221	Residencial Paulo Estrela	12
222	Residencial Petrópolis	20
223	Residencial Ponta Negra	1
224	Residencial Porto Seguro	5
225	Residencial Português	18
226	Residencial Primavera	35
227	Residencial Privê Itanhangá	30
228	Residencial Recanto das Garças	27
229	Residencial Santa Fé	3
230	Residencial Serra Azul	134
231	Residencial Sevilha	4
232	Residencial Solar Vile	200
233	Residencial Sonho Verde	32
234	Residencial Sonho Verde Complemento	17
235	Residencial Talism	26
236	Residencial Vale do Araguaia	1
237	Residencial Village Santa Rita I	2
238	Santa Fé I	1
239	Setor Aeroporto	96
240	Setor Barra da Tijuca	29
241	Setor Bela Vista	120
242	Setor Bueno	241
243	Setor Campinas	371
244	Setor Candida de Moraes	157
245	Setor Caravelas	22
246	Setor Central	443
247	Setor Centro Oeste	245
248	Setor Coimbra	172
249	Setor Criméia Leste	353
250	Setor Criméia Oeste	30
251	Setor dos Afonsos	1

252	Setor dos Funcionários	179
253	Setor Estrela Dalva	1
254	Setor Garavelo B	4
255	Setor Gentil Meireles	93
256	Setor Jaó	44
257	Setor Leste Universitário	111
258	Setor Leste Vila Nova	557
259	Setor Marabá	19
260	Setor Marechal Rondon	91
261	Setor Marista	40
262	Setor Morada do Sol	1
263	Setor Moraes	91
264	Setor Negrão de Lima	322
265	Setor Noroeste	22
266	Setor Norte Ferroviário	167
267	Setor Norte Ferroviário II	24
268	Setor Oeste	74
269	Setor OrientVille	20
270	Setor Pedro Ludovico	933
271	Setor Perim	248
272	Setor Perim Continuação	2
273	Setor Progresso	194
274	Setor Recanto das Minas Gerais	82
275	Setor Rio Formoso	234
276	Setor Santos Dumont	116
277	Setor São José	428
278	Setor Sevene	46
279	Setor Sol Nascente	19
280	Setor Sudoeste	520
281	Setor Sul	89
282	Setor Três Marias	29
283	Setor Ulisses Guimarães	17
284	Setor União	226
285	Setor Urias Magalhães	497
286	Setor Urias Magalhães II	40
287	Sítio de Recreio dos Bandeirantes	13
288	Sítio de Recreio Pindorama	6
289	Sítio Ipê	10
290	Sítio Recreio Caraíba	3
291	Sítio Recreio Mansões do Campus	49
292	SÍTIO SÃO JOSE	2

293	Solange Park I	207
294	Solange Park II	88
295	Solange Park III	38
296	Vera Cruz II	72
297	Vereda dos Buritis	149
298	Vila Abajá	87
299	Vila Adélia	57
300	Vila Adélia II	27
301	Vila Aguiar	5
302	Vila Alpes	91
303	Vila Alto da Glória	51
304	Vila Alvorada	92
305	Vila Americano do Brasil	29
306	Vila Anchieta	13
307	Vila Aurora	58
308	Vila Aurora Oeste	32
309	Vila Bandeirantes	117
310	Vila Bela	24
311	Vila Bethel	21
312	Vila Boa Sorte	21
313	Vila Canaã	24
314	Vila Clemente	52
315	Vila Colemar Natal e Silva	7
316	Vila Concórdia	2
317	Vila Coronel Cosme	15
318	Vila Cristina	85
319	Vila Cristina Continuação	5
320	Vila Fernandes	3
321	Vila Finsocial	1
322	Vila Fróes	53
323	Vila Irany	38
324	Vila Isaura	110
325	Vila Itatiaia	1
326	Vila Jacar	7
327	Vila Jaraguá	51
328	Vila Jardim Pompéia	44
329	Vila Jardim Vitória	85
330	Vila João Vaz	294
331	Vila Legionárias	31
332	Vila Luciana	25
333	Vila Lucy	46

334	Vila Maria Dilce	106
335	Vila Maria José	12
336	Vila Maria Luiza	142
337	Vila Mauá	169
338	Vila Megale	22
339	Vila Monticelli	152
340	Vila Mooca	6
341	Vila Mooca - Complemento	3
342	Vila Morais	212
343	Vila Mutirão I	17
344	Vila Nova Canaã	49
345	Vila Novo Horizonte	396
346	Vila Oswaldo Rosa	9
347	Vila Paraíso	63
348	Vila Parque Santa Maria	45
349	Vila Pedroso	87
350	Vila Perdiz	29
351	Vila Redenção	246
352	Vila Regina	59
353	Vila Resende	39
354	Vila Rizzo	6
355	Vila Romana	49
356	Vila Rosa	124
357	Vila Santa Efigenia	3
358	Vila Santa Helena	386
359	Vila Santa Isabel	21
360	Vila Santa Rita	80
361	Vila Santa Tereza	40
362	Vila Santana	28
363	Vila Santo Afonso	14
364	Vila São Francisco	40
365	Vila São João	24
366	Vila São José	7
367	Vila São José - Complemento	5
368	Vila São José - Extensão	13
369	Vila São Luiz	17
370	Vila São Paulo	65
371	Vila Teofilo Neto	4
372	Vila Vera Cruz	9
373	Vila Viana	85
374	Vila Viandeli	1

375	Vilage Maringá	5
	TOTAL	32.047

g) No Relatório de consultas agendadas por Agente de Atendimento.

No mês de Julho/17 a Agente de Atendimento **Andreza Milena De Melo** bateu o recorde no agendamento de consultas com 505 (quinhentos e cinco) marcações, como se segue:

Relatório de Consultas Agendadas por Agente de Atendimento - Mês de Julho/17	
Agente	Total
Adama Da Silva Faria	209
Alcione Martins Da Silva Santos	350
Alexandra De Moraes Freitas	354
Alexandre Yury De Oliveira	11
Almir Macedo De Sousa Junior	115
Amanda Cecilia Dos Santos Araujo	181
Amanda Costa De Azevedo	220
Amandha Gabryella Duarte Bezerra	145
Ana Beatriz Diniz Santana Fernandes	444
Ananda Karoline De Jesus Bueno	200
Andrew Batista Da Assunção	114
Andreza Milena De Melo	505
Angelita Sandra Dos Santos	10
Anna Paulla Costa De Carvalho	182
Antônio Junior Da Conceição Ribeiro	3
Ariany Lara De Castro Marques	10
Arthur Luis Costa Tristão	357
Augusto Pereira Gonçalves Lopes	130
Beatriz Lopes Pinheiro	347
Beatriz Viana Ribeiro	21
Bianca Geaninny Padua Ferreira	67
Bianca Rodrigues Da Silva	825
Bruna Espindola Barbosa	96
Bruno Gurgel	2

Bruno Mendes Mafra	290
Cibeli Da Costa Jorge	13
Claudineia Flausino Da Silva	95
Claudio Henrique Santos Batista	317
Cleber Gonçalves Oliveira	1.385
Cleuma Rodrigues Vieira	150
Cleydiane Martins Rosa	180
Cristina Evaristo Alves	135
Daniel Moreira Lourenço	228
Daniela Brenda Alves De Araujo	204
Danielle Cristine Alves Dos Santos	110
Danielle Rodrigues Dos Santos	136
Danillo De Castro Barreto Lourenço	127
Danilo Armando De Lima Silva	76
David Amaral Feliciano	10
Dayane Freitas Silva	270
Debora Tavares De Souza	174
Deyse Pereira Garcia	403
Diego Conrado Lisboa	329
Diego Murilo De Souza Vieira	199
Domingas Generosa Da Costa	7
Donizeth Alves Neto Junior	11
Douglas Batista Do Nascimento	317
Douglas Miranda Meira	151
Eduardo Almeida Arrais	122
Elaine De Fatima Silva	178
Elisangela Teles Delfino	334
Eliseth Oliveira De Moura Fernandes	263
Elisneide Rosa Nunes De Souza	139
Ernando Bezerra Lima	122
Eva Carine Pereira Galvao	285
Evellyn Carvalho Vieira	144
Fabiana De Paula Oliveira	1

Fatima Regina Perri	106
Felipe Henrique Costa	171
Felipe Pereira Dias	114
Francielly Santana Dantas	141
Gabriel Felipe Dias De Oliveira	139
Gabriela Lemos Medeiros Dos Santos	236
Gehielle Paulla Prado E Silva	393
Giovanna Moreira Miguel	142
Giselle Barbosa Da Silva	57
Glauco Pereira Lopes	47
Gleison Pereira Silva	284
Gracielle Pereira De Sousa	158
Greice Kelly De Oliveira Sousa	216
Guilherme Augusto Pereira Reis	59
Helena Dos Santos Silva	171
Ianka Mendes Block Medeiros	420
Ignna Raissa Da Silva Souza Leão	235
Igor Murilo Oliveira Carvalho	14
Irenir Lopes Ferreira	311
Isabella Patricia Galvão Barbosa	70
Jaqueline Borges De Moraes	364
Jessica Esposito Lopes	282
Jessica Taynara Dutra Brito	322
Jhennifer Dayane Ferreira Matias	147
Jordana Pereira Da Silva	204
Jucelma Oliveira Neves Cardoso	190
Keila Da Silva Ramos	364
Kenia Lorrainy De Oliveira	144
Lais Elizabeth Silva Santana	377
Larisse Martins Da Silva	166
Leticia Campos Bispo	86
Leticia Canto Azevedo	148

Lorena Lima Saraiva	174
Lorrayne Nunes De Santana	94
Ludimila Lohany Ferreira Lima Duarte	4
Luzivânia Souza Alencar	115
Maikon Douglas Felix Moreira	354
Mara Celia Dos Santos	407
Maria Do Espirito Santos	85
Maria Francille Dutra Queiroz	393
Maria Vitoria Silva Gouveia	291
Marlucia De Oliveira	309
Matheus Ferreira Da Silva	128
Maysa Afonso Da Silva Vaz	272
Mirian Ferreira Silva	125
Monise Ribeiro Silva	55
Naena Fernandes Dos Santos	427
Naiara Mendes Barga Faria	136
Net Consulta	4.688
Nubia Ricardo Barbosa	11
Paulo César Gomes	939
Paulo Joao De Sousa Neto	111
Pedro Augusto Lima Rabelo	350
Railson Da Silva Santos	140
Raphael Abenom Dos Santos Silva	119
Regina Celestino Santana	843
Rodrigo Nucada	94
Ronhanny Patrik Bueno De Abreu	318
Rosi Maria Dos Santos Silva	222
Rozely Filomena Diniz Garcia	20
Sebastiana Gomes De Oliveira Neta	120
Servio Miranda Dias	256
Silas Washington Castro Da Silva	257

Sônia Aparecida Silva Queiroz	192
Tadeu Silva Sousa	173
Tania Gomes Dos Santos	432
Tatiany Souza Oliveira	201
Thais Silva De Paula	409
Thaynara Rodrigues Da Silva	361
Thiago Batista Ferreira	39
Wellington De Souza Vidal	126
Wellytonn Carlos Ribeiro Da Silva Ledhux	141
Ygor Silva Ribeiro	32
Total	32.047

h) Relatório de Visualização de Vagas

Esse relatório permite visualizar a conversão de vagas que têm seu horário de agendamento entre 7h00min e 10h00min para o tipo de prioridade 0 (zero), ou seja, uma vaga que poderá ser identificada dentro de qualquer prioridade de busca. Esta operação ocorre todos os dias às 13h00min e vem obtendo um bom resultado, com aumento – proporcional ao total geral de consultas marcadas no turno vespertino, como se segue:

RELATÓRIO POR PRIORIDADE – MÊS DE JULHO / 17					
Unidade de Saúde	Prioridade				Total
	0	1	2	3	
Cais Bairro Goiá	59	475	498	1.258	2.290
CAIS Candida De Morais	19	289	288	463	1.059
CAIS Chácara Do Governador	29	193	199	355	776
Cais Finsocial	13	105	134	352	604
Cais Jardim Novo Mundo	39	258	323	592	1.212
CAIS Parque Das Amendoeiras	111	201	236	531	1.079
Cais Vila Nova	17	199	176	404	796
Centro De Saúde Água Branca	60	179	240	494	973
Centro De Saúde Conjunto Riviera	68	116	129	304	617
Centro De Saúde Criméia Leste	30	161	176	362	729
Centro De Saúde Esplanada Do Anicuns	43	179	208	521	951

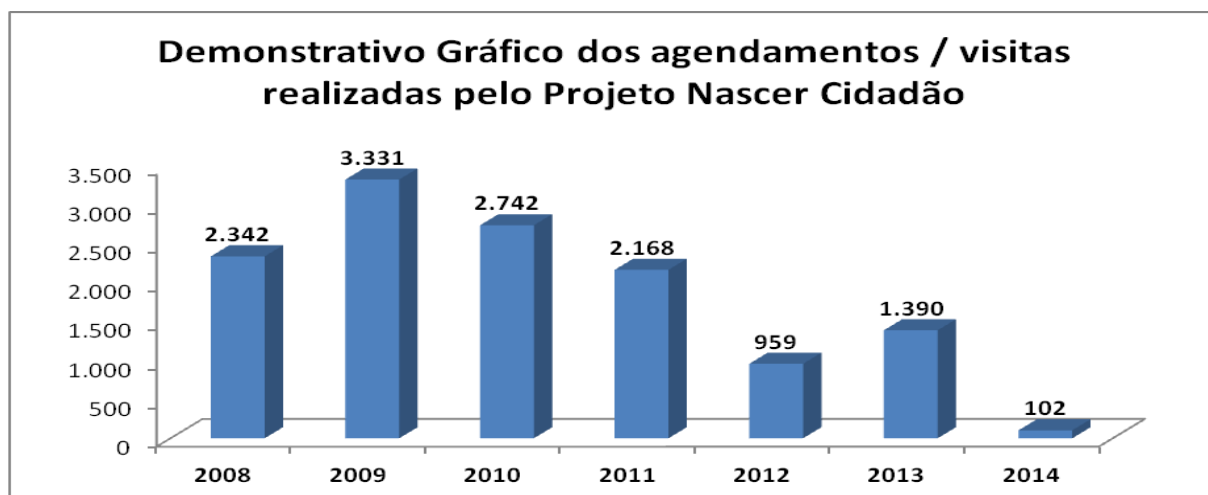
Centro De Saúde Fama	20	177	208	370	775
Centro De Saúde Jardim Balneário Meia Ponte	17	140	150	445	752
Centro De Saúde Jardim Guanabara	17	34	50	93	194
Centro De Saúde Maria Dilce	5	73	93	175	346
Centro De Saúde Marinho Lemos	112	163	163	283	721
Centro De Saúde Norte Ferroviário	50	223	251	427	951
Centro De Saúde Parque Amazonia	72	327	383	875	1.657
Centro De Saúde Parque Anhanguera	28	185	203	423	839
Centro De Saúde Parque Industrial João Braz	13	173	186	498	870
Centro De Saúde Setor Perim	30	186	213	451	880
Centro De Saúde Vila Boa	54	333	345	839	1.571
Centro De Saúde Vila Canaã	16	134	155	330	635
Centro De Saúde Vila Clemente	29	226	267	479	1.001
Centro De Saúde Vila Mauá	43	349	382	889	1.663
Centro De Saúde Vila Moraes	57	179	210	518	964
Centro De Saúde Vila Santa Helena	58	86	116	296	556
Centro De Saúde Vila União	31	260	304	562	1.157
Ciams Jardim América	91	378	474	1.092	2.035
Ciams Novo Horizonte	20	124	115	365	624
Ciams Setor Pedro Ludovico	58	369	398	956	1.781
Cs Cidade Jardim – Michelle Muniz Do Carmo	30	213	214	532	989
Total	1.339	6.687	7.487	16.534	32.047

Desta forma, no mês de Julho/17 foram agendadas **1.339 (hum mil trezentos e trinta e nove)** consultas convertidas para prioridade 0 pelo sistema às 13h00min de acordo com a nova proposta.

Relatório do Programa Nascer Cidadão

Esse relatório passou a ser gerado a partir do dia 10 de Maio/08 quando iniciou o trabalho integrado do Teleconsulta com o Projeto Nascer Cidadão, o qual visa à marcação da consulta para a Puérpera (primeira consulta da mãe) e o agendamento efetivo da primeira consulta de bebês de Goiânia nascidos nas maternidades públicas e conveniadas com o Sistema Único de Saúde (SUS) da capital. O projeto com as visitas das Técnicas de Enfermagem teve fim em Junho de 2014. Segue demonstrativo anual de agendamentos / visitas realizadas no período de existência do Projeto.

Ano	Agendamentos / Visitas realizadas
2008 (Maio a Dezembro)	2.342
2009	3.331
2010	2.742
2011	2.168
2012	959
2013	1.390
2014 (Janeiro a Junho)	102
TOTAL	13.034



Projeto Alto Risco

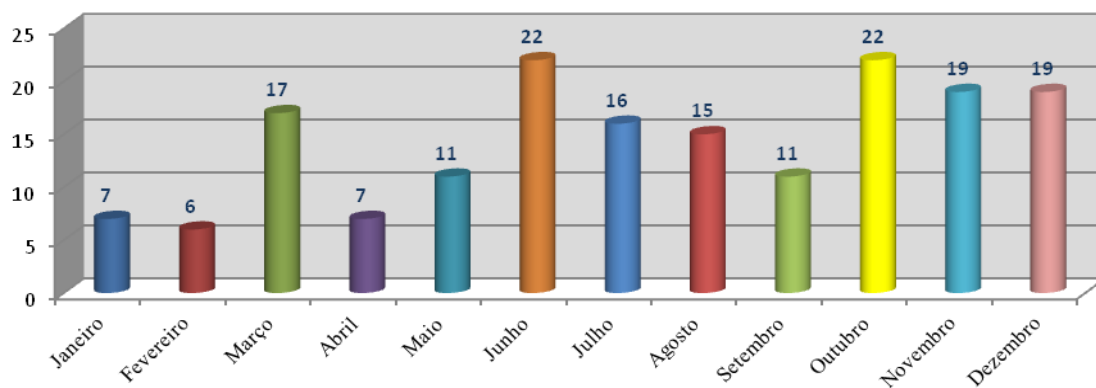
A redução da mortalidade infantil ainda constitui um grande desafio em todo o país para os trabalhadores e os serviços de saúde. Sendo assim, o Ministério da Saúde de acordo com a **Portaria N° 1.459, de 24 de Junho de 2011** compreende como ação de atenção à saúde a busca ativa de crianças vulneráveis. Para tanto, a Secretaria Municipal de Saúde, em parceria com o Idtech, através do Teleconsulta tem efetuado a busca dos recém nascidos egressos de UTI, diariamente, garantindo o agendamento de suas consultas após a alta hospitalar.

O Projeto Alto Risco é o firmamento de ações complementares para mudanças na assistência aos recém-nascidos, visando oferecer avaliações e cuidados diferenciados.

Segue demonstrativo dos agendamento efetuados para o Projeto Alto Risco desde a sua implantação.

2014		
Mês	Agendamentos	Percentual
Janeiro	7	4,07%
Fevereiro	6	3,49%
Março	17	9,88%
Abril	7	4,07%
Maio	11	6,40%
Junho	22	12,79%
Julho	16	9,30%
Agosto	15	8,72%
Setembro	11	6,40%
Outubro	22	12,79%
Novembro	19	11,05%
Dezembro	19	11,05%
TOTAL	172	100,00%

Evolução Mensal dos agendamentos do Projeto Alto Risco em 2014



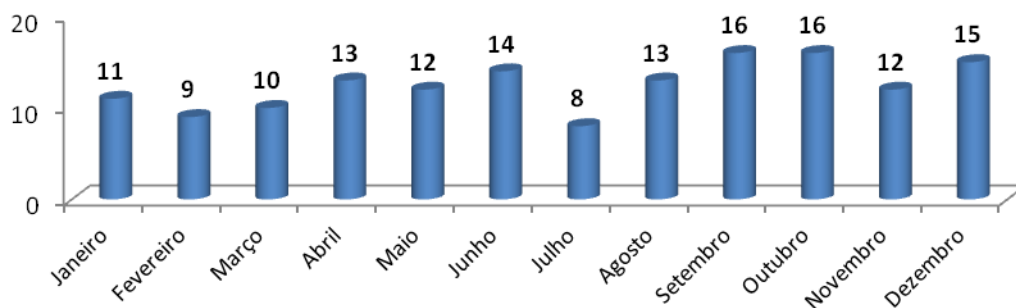
2015		
Mês	Agendamentos	Percentual
Janeiro	10	7,30%
Fevereiro	13	9,49%
Março	25	18,25%
Abril	19	13,87%
Maio	7	5,11%

Junho	12	8,76%
Julho	6	4,38%
Agosto	11	8,03%
Setembro	4	2,92%
Outubro	4	2,92%
Novembro	8	5,84%
Dezembro	18	13,14%
TOTAL	137	100%



2016		
Mês	Agendamentos	Percentual
Janeiro	11	7,38%
Fevereiro	9	6,04%
Março	10	6,71%
Abril	13	8,72%
Maió	12	8,05%
Junho	14	9,40%
Julho	8	5,37%
Agosto	13	8,72%
Setembro	16	10,74%
Outubro	16	10,74%
Novembro	12	8,05%
Dezembro	15	10,07%
TOTAL	149	100,00%

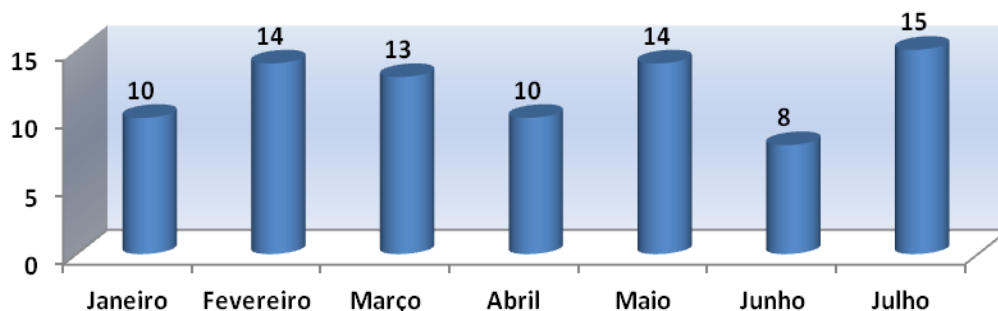
Evolução Mensal dos agendamentos do Projeto Alto Risco em 2016



2017

Mês	Agendamentos	Percentual
Janeiro	10	11,90%
Fevereiro	14	16,67%
Março	13	15,48%
Abril	10	11,90%
Maio	14	16,67%
Junho	08	9,52%
Julho	15	17,86%
TOTAL	84	100,00%

**Evolução Mensal das consultas agendadas pra o Projeto Alto Risco
2017**



Unidades Sócio Educativas

Os menores que encontram-se em internação nas Unidades Sócio Educativas têm prioridade no agendamento de Consulta. O fluxo do agendamento inicia com o contato do responsável na Unidade com a Sala de Situação do Teleconsulta que agenda a consulta conforme o dia e horário disponível para acompanhamento.

A título de exemplificação, no mês de Julho/17 foram realizados 05 (cinco) agendamentos para as Unidades Sócio Educativas de Goiânia, conforme demonstrado em relatório detalhado a seguir:

Nº.	DATA	UNIDADE SÓCIO EDUCATIVA	RESP. CONTATO	UNIDADE	AGENDAMENTO
1	05/07	CIP	Luma Fonseca Apolinario	CS Vila União	Profissional de Saúde: JOSE BALDOINO Unidade de Saúde: CS VILA UNIAO Consulta Nº: 8676669 Data: 07/07/2017 - 07:31 (Paulo)
2	05/07	CIP	Luma Fonseca Apolinario	CS Vila União	Profissional de Saúde: JOSE BALDOINO Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA UNIAO Consulta Nº: 8676666 Data: 07/07/2017 - 07:00 (Paulo)
3	10/07	CIP	Luma Fonseca Apolinario	CS Vila União	Profissional de Saúde: JOSE BALDOINO Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA UNIAO Consulta Nº: 8685407 Data: 12/07/2017 - 07:00 (Paulo)
4	14/07	CIP	Luma Fonseca Apolinario	CS Vila União	Profissional de Saúde: JOSE BALDOINO Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA UNIAO Consulta Nº: 8693282 Data: 19/07/2017 - 07:00 (Paulo)
5	14/07	CIP	Luma Fonseca Apolinario	CS Vila União	Profissional de Saúde: JOSE BALDOINO Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA UNIAO Consulta Nº: 8693285 Data: 19/07/2017 - 07:31 (Paulo)
6	24/07	CIP	Luma Fonseca Apolinario	CS Vila União	Profissional de Saúde: JOSE BALDOINO VALENTE Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE VILA UNIAO Consulta Nº: 8701549 Data: 28/07/2017 - 07:00 (Paulo)

- Os Encarregados da Sala de Situação tem realizado uma análise minuciosa das agendas enviadas pelas Unidades, com efeito comparativo à agenda padrão, a fim de garantir e/ou verificar o cumprimento do quantitativo de vagas a serem disponibilizadas pelas Unidades por profissional. Caso seja observada alguma diferença, o responsável entra em contato com a Unidade solicitando justificativa, como também efetua um relatório e encaminha à Coordenação Técnica para providências.

A Sala de Situação tem prosseguido com a realização das atividades pertinentes ao setor no que se refere a (ao):

- a) Recebimento das agendas / conferência / importação à Assessoria de Tecnologia de Informação para inserção das vagas no sistema *Call Med*;
- b) Inclusão das consultas informadas pela Unidade utilizando o percentual destinado a reserva técnica;
- c) Realização de agendamento de consultas utilizando vagas destinadas à reserva técnica, com controle / justificativa para a marcação, em planilha própria;
- d) Controle das solicitações efetuadas pelas Unidades, através da agenda padrão e / ou contacto via telefone principalmente, no que se refere ao cancelamento de agenda dos profissionais médicos por motivos de gozo de férias, licença médica, faltas, afastamento / transferência / outros;
- e) A Sala de Situação realizou no mês de Julho/2017 do corrente ano o agendamento de **2.980 (dois mil novecentos e oitenta)** consultas utilizando a reserva técnica e remanejamentos. Destas, **2.562 (dois mil quinhentos e sessenta e dois)** foram utilizadas como reserva técnica pela Sala de Situação e **418 (quatrocentos e dezoito)** foram solicitadas pelas Unidades..

Segue, uma amostra da tabela de controle de solicitação de consultas efetuadas a sala de situação:

RESERVA TÉCNICA – Referência: 01 a 31 de Julho de 2017

Nº. de Ordem	Data	Usuário	ID	Especialidade / Profissional	Resolução da Solicitação
1	03/Jul	CLEONETE ALECRIM DA SILVA	1868005	Pte 23 Anos 6 Semanas De Gestação Necessita Iniciar Pre-Natal	Profissional de Saúde: ROSA MARIA NASCIMENTO GONCALVES Unidade de Saúde: Centro de Saúde Fama Consulta Nº: 8679911 Data: 10/07/2017 - 10:31 (Paulo) Solicitante: Enf. Larissa dos Reis
2	03/Jul	KAMYLLA MARTINS INACIO	1836306	Pte 20 Anos Gestante De 26 Semanas Dar Continuidade Ao Pré Natal	Profissional de Saúde: DIVINO PEREIRA DE MIRANDA Unidade de Saúde: CIAMS SETOR PEDRO LUDOVICO Consulta Nº: 8676453 Data: 07/07/2017 - 10:30 (Paulo)
3	03/Jul	MARIA DE LOURDES SANTOS	43035	Pte De 71 Anos Has E. Cefaleia Intensa, Dor No Braço Esquerdo.	Profissional de Saúde: FABRICIO QUEIROZ CORREIA Unidade de Saúde: CAIS VILA NOVA Consulta Nº: 8676788 Data: 04/07/2017 - 10:31 (Paulo) Solicitante: Enf. Alcione de Fátima
4	03/Jul	ROSANA BORGES MODESTO	317596	Pte 28 Anos Gestante De 04 Meses Dar Continuidade Em Pre-Natal	Profissional de Saúde: ALFREDO PUPPINI Unidade de Saúde: CAIS BAIRRO GOIÁ Consulta Nº: 8674630 Data: 07/07/2017 - 14:30 (Paulo) Solicitante: Enf. Larissa dos Reis

5	03/Jul	VERA LUCIA FERREIRA SOARES	277796	Pte 64 Anos Relata Metrorragia E Dor Bv Necessita Avaliação	Profissional de Saúde: ROSA MARIA NASCIMENTO Unidade de Saúde: CENTRO DE SAUDE FAMA Consulta N°: 8679915 Data: 10/07/2017 - 11:31 (Paulo) Solicitante: Enf. Larissa dos Reis
6	03/Jul	ANTONIO SEVERINO HENRIQUE	351008	Pte De 63 Anos, Com Problema Na Prostata, Necessita De Avaliação Clínica	Profissional de Saúde: RUBER PAULO DE O. GOMES Unidade de Saúde: CIAMS NOVO HORIZONTE Consulta N°: 8673965 Data: 04/07/2017 - 12:30 (Paulo) Tabela Fim de Semana – Enf. Leila Rosa
7	03/Jul	ODORICO PEREIRA DE TOLEDO	1013575	Pte De 83 Com Nefropatia Necessita De Avaliação Clínica	Profissional de Saúde: FABRICIA FERREIRA Unidade de Saúde: CIAMS Setor Pedro Ludovico Consulta N°: 8676283 Data: 05/07/2017 - 12:30 (Paulo) Tabela Fim de Semana – Enf. Fabiana de Paula Srª Maria, esposa de PTE ciente
8	03/Jul	GABRIEL XAVIER RODRIGUES	396253	Pte De 16 Anos Relata Sinusite Varias Ligações Sem Sucesso. Clínico Geral	Profissional de Saúde: RUBER PAULO DE O. GOMES Unidade de Saúde: CIAMS NOVO HORIZONTE Consulta N°: 8673970 Data: 04/07/2017 - 13:31 (Paulo) Tabela Fim de Semana – Enf. Fabiana de Paula
2973	31/Jul	JOAO PEREIRA DOS SANTOS	342710	Pte Sintomatico Necessita De Avaliação Clínica	Profissional de Saúde: LUCIO MAURO Unidade de Saúde: Ciams Setor Pedro Ludovico Consulta N°: 8709974 Data: 01/08/2017 -17:31 (Cleber) Solicitante Enf: Rafaela
2974	31/Jul	GILBERTO CARLOS PERREIRA	1135633	Pte Morador De Rua , Necessita Avaliação Clínica	Profissional de Saúde: FABRICIO QUEIROZ CORREIA Unidade de Saúde: CAIS VILA NOVA Consulta N°: 8720269 Data: 07/08/2017 - 07:31 (Cleber) Solicitante Enf: Ester
2975	31/Jul	PAULO FLAVIO ROCHA DANTAS	628544	Pte Com Proctorragia E Com Dor Necessita De Clínico	Profissional de Saúde: PRISCILLA FLORENCIO VAZ Unidade de Saúde: Cais Chacara Do Governador Consulta N°: 8718900 Data: 07/08/2017-08:30 (Cleber) Solicitante Enf: Rafaela
2976	31/Jul	VERA GENECY FALEIROS DA SILVA	93054	Pte Com Dores De Estomago Necessita De Avaliação	Profissional de Saúde: DARQUE MARIA Unidade de Saúde: Centro De Saude Parque Amazonia Consulta N°: 8709441 Data: 01/08/2017 - 07:31 (Cleber) Solicitante Enf: Ester
2977	31/Jul	WELLITON MACHADO BARROS	1337096	Pte Relata Exames Com Resultado Ca De Prostata	Profissional de Saúde: ARIANNE CALVAO COLLUS Unidade de Saúde: CS PARQUE INDUSTRIAL JOAO BRAZ Consulta N°: 8707589 Data: 02/08/2017 - 14:31 (Cleber)
2978	31/Jul	ETERNO PEREIRA DA SILVA	856460	Pte Relata Erizipele E Entrega De Resultados	Profissional de Saúde: ZEUNER PINHEIRO DE LEMOS Unidade de Saúde: CS CIDADE JARDIM Consulta N°: 8707754 Data: 01/08/2017 – 14:31 (Cleber) Solicitante Enf: Rafaela
2979	31/Jul	LIGYANE HELLEN TOBIAS LOPES	734498	Pte Em Pos Operatório De Rins Esta Com Dores E Pedras Nos Rins	Profissional de Saúde: NADYA MACIEL Unidade de Saúde: CS PARQUE ANHANGUERA Consulta N°: 8706842 Data: 03/08/2017 -07:00 (Cleber) Solicitante Enf: Rafaela
2980	31/Jul	KOMYTIRA KARAJA	1817601	Pte Has Sem Medicação	Profissional de Saúde: PRISCILLA FLORENCIO VAZ ALVES Unidade de Saúde: CAIS CHACARA DO GOVERNADOR Consulta N°: 8718905 Data: 07/08/2017 - 09:30 (Cleber)

TOTAL DE RESERVAS UTILIZADAS <i>(Incluindo reservas utilizadas nos remanejamentos de consultas)</i>	2.980
RESERVAS UTILIZADAS PELAS UNIDADES	418
RESERVAS UTILIZADAS PELA SALA DE SITUAÇÃO	2.562

- f) Realização de maior integração com as Unidades de Saúde e melhoria da qualidade do atendimento prestado aos usuários;
- g) O quadro abaixo demonstra de forma compactada o número de consultas registradas em grade oficial da agenda padrão comparado com o quantitativo gerado pela Unidade, semanalmente, e o que representa a diferença em forma percentual. O quantitativo gerado é o disponibilizado no sistema *Call Med* para agendamento de consultas e o quantitativo padrão seria o número real que a Unidade deveria enviar semanalmente.

SEMANAS	GRADE PADRÃO	GRADE GERADA	PERCENTUAL DE GERAÇÃO
03 a 07/07	12.118	7.133	58,86%
10 a 14/07	12.118	6.870	56,69%
17 a 21/07	12.049	8.507	70,60%
24 a 28/07	12.049	8.446	70,10%

- h) O relatório descritivo de grades tem a finalidade de realizar um mapeamento do déficit de vagas disponibilizadas pelas Unidades para o Teleconsulta. Através de uma análise minuciosa e comparativa da grade padrão e das justificativas de ausência recebidas pelas Unidades, a sala de situação identifica com precisão o profissional, o dia e/ou período de ausência de vaga – possibilitando um controle rigoroso das agendas geradas. Segue demonstrativo de relatório de grades transmitidas no mês de **Julho/17**, por Distrito Sanitário:

RELATÓRIO DESCRITIVO DE GRADE TRANSMITIDA DE JULHO/ 2017				
UNIDADES	COMPLETA	TRANSMITIDAS	%	CANCELADAS
DISTRITO SANITÁRIO DA REGIÃO CAMPINAS/CENTRO				
CAIS CAMPINAS [PÓLO DEMANDA DENGUE]				
TOTAL	1524	PÓLO DEMANDA DENGUE		-1524
CAIS VILA NOVA				
Carlos Alberto Cascão - Férias de 03/07 a 01/08				-108

Michele Nascente Martins - Agenda suspensa por tempo indeterminado				-128
Zilmar Vidal De Oliveira - Férias de 03/07 a 01/08				-128
Marilda De Freitas Macedo - Licença Prêmio SMS de 02/05 a 02/08				-84
TOTAL	1244	796	63,99%	-448
CENTRO DE SAUDE CRIMEIA LESTE				
Humberto Pereira Maia - Férias de 10/07 a 08/08				-190
Rubens Sérgio Camargo - Redução vagas atendimento PSF. Autorizada pela coordenação.				-68
Diolindo Dos Santos Freire Neto - Redução vagas atendimento PSF. Autorizada pela coordenação.				-20
Carmen Olga Valdes Cabreira - Dia 17/07 Folga de Aniversário				-15
Túlio César Magalhães - Férias de 24/07 a 02/08				-56
Túlio César Magalhães - Férias de 24/07 a 02/08				-36
TOTAL	1008	623	61,81%	-385
CENTRO DE SAUDE ESPLANADA DO ANICUNS				
Júlio César Pereira Rodrigues - Férias de 03 a 17/07				-20
Antônio Gomes Teles - Licença Médica sem previsão de retorno				-195
Marcelo Borges Cunha - Licença Médica por tempo indeterminado				-256
Juliana De Melo Melgaco - Agenda suspensa por tempo indeterminado				-168
Marcus Vinicius Santos Mendes - Reposição em 03/08 do dia 28/07				[+15]
Elenilson De Godoy Alves - Férias de 08 a 22/08				-68
TOTAL	1520	828	54,47%	-692
CENTRO DE SAUDE FAMA				
Rosa Maria Do Nascimento - Férias de 17/07 a 15/08				-208
Rosseney Da Costa Marinho Júnior - Grade suspensa a partir de 10/05. À disposição da SMS				-192
Janete Guimaraes Alves - Férias de 08 a 22/08				-48
TOTAL	1024	576	0,5625	-448
CENTRO DE SAUDE NORTE FERROVIARIO				
Leonildo De Freitas Negretto - Autorizado pela DAP Sra Josiane bloqueio de vagas na sexta-feira, atendimento idosos				-51
Tânia Mara Lourenço - Férias de 13 a 27/07				-92
Emivaldo Soares Martins - Férias de 17 a 31/07				-127
Marcelo Fernando Ranulfo - Redução na grade				-16

autorizado pela Coordenação Dr ^a Ivana atendimento ESF				
Célia Mendonça Da Silva - Redução na grade autorizado pela Coordenação Dr ^a Ivana atendimento ESF				-131
James Nogueira Moraes Pimenta - Férias de 10 a 29/07				-49
James Nogueira Moraes Pimenta - Férias de 10 a 29/07				-49
TOTAL	1468	953	64,92%	-515
CENTRO DE SAUDE CIDADE JARDIM (Michelle Muniz)				
Patricia Barbosa Gonçalves - Férias de 17 a 31/07				-213
Gilmar Sisteroli De Carvalho - A partir de 23/05 Licença Médica Tempo Indeterminado				-296
Christiane Caetano Lima Lopes - Férias de 11 a 25/07				-57
Vera Maria Caetano Mendes - Dia 17/07 Prograna Alto Risco.				-5
Vera Maria Caetano Mendes - Dia 24/07 Prograna Alto Risco.				-5
Vera Maria Caetano Mendes - Dia 31/07 Prograna Alto Risco.				-5
Vera Maria Caetano Mendes - Dia 07/08 Prograna Alto Risco.				-5
TOTAL	1444	858	59,42%	-586
CENTRO DE SAUDE VILA CANAA				
Lorena Yoshie Gondo Ribeiro - Férias de 27/06 a 26/07				-74
Francesco Riccio - Férias de 26/06 a 25/07				-70
Aracely Rosa De Oliveira - Férias de 17/07 a 15/08				-272
Lorena Yoshie Gondo Ribeiro - 02 Vagas Atendimento Hanseníase toda 4 ^a feira.				-4
TOTAL	992	572	57,66%	-420
CENTRO DE SAUDE VILA MORAES				
Aline De Almeida E Souza - Férias de 03 a 17/07				-21
Ludmilla Carvalho Bezerra Cavalcante Saba - Autorizado Redução de grade pela Coordenação dra Ivana				-76
Rosaura Diniz Pimentel - Licença Médica de 06/06 a 04/08				-44
Aline De Almeida E Souza - Vagas reduzidas atendimento ESF				-24
Rosaura Diniz Pimentel - Licença Médica de 06/06 a 04/08				-44
TOTAL	1228	1019	82,98%	-209
CENTRO DE SAUDE VILA SANTA HELENA				

Fábio Brockestayer - Agenda suspensa por tempo indeterminado a partir de 21/06				-256
TOTAL	800	544	68,00%	-256
CENTRO DE SAUDE MARINHO LEMOS				
Gilson Moura De Brito - Férias de 03 a 22/07				-48
Renata Machado Pinto - Férias na Faculdade				-16
TOTAL	992	928	93,55%	-64
DISTRITO SANITÁRIO DA REGIÃO LESTE				
CAIS PARQUE DAS AMENDOEIRAS				
Eduardo Santana - Dia 17/07 Programa Hanseníase				-3
Carlos César Borges - Redução de 2 vagas diárias para atendimento CFS Distrito Leste. Autorizado Dr. Clóvis DAP.				-26
João Serafim Filho - Redução 04 vagas atendimento PSF.				-33
Eduardo Santana - Dia 24/07 Programa Hanseníase.				-4
Antônio Alessandro Paris - Férias de 02 a 31/08				-32
Eduardo Santana - Dia 31/07 Programa Hanseníase.				-3
Antônio Alessandro Paris - Férias de 02 a 31/08				-68
Eduardo Santana - Dia 07/08 Programa Hanseníase.				-4
TOTAL	1368	1195	87,35%	-173
CAIS JARDIM NOVO MUNDO				
Carlos Augusto Santos Rodrigues - Férias de 26/06 a 20/07				-72
Benedito Monteiro De Queiroz - Férias de 24/07 a 07/08				-108
Eliane Olímpio De Souza - Férias de 07 a 21/07				-55
Tanit Ribeiro Carmo - Dia 21/07 Atendimento Alto Risco.				-4
Tanit Ribeiro Carmo - Dia 28/07 Atendimento Alto Risco.				-4
Eliane Olímpio De Souza - Férias de 17 a 31/07				-14
Tanit Ribeiro Carmo - Dia 05/08 Atendimento Alto Risco.				-4
José Gonçalves De Oliveira - Férias de 07 a 21/08				-119
Tanit Ribeiro Carmo - Dia 11/08 Atendimento Alto Risco.				-4
TOTAL	1532	1148	74,93%	-384
CAIS CHACARA DO GOVERNADOR				
Danielle Moreno Castanho Bertolini - Autorizado pelo coordenação Drª Iraci redução de 01 vaga para PSF.				-4

Luciano Augusto Baylão - Autorizado pelo coordenação Drª Iraci redução de vagas para PSF.				-20
Paulo Roberto De Oliveira Tavares - Férias de 03 a 17/07				-32
Sarah Moreira Borja - Férias de 24/07 a 22/08				-160
TOTAL	944	728	77,12%	-216
CENTRO DE SAUDE DR AFONSO HONORATO DA SILVA E SOUZA [ÁGUA BRANCA]				
Edna Maria Ferreira - Férias de 17 a 31/07				-111
Leandro Matos - Férias de 25/07 a 08/08				-111
Hélio Gonçalves Pinho - Férias de 01 a 21/08				-48
TOTAL	1080	810	75,00%	-270
CENTRO DE SAUDE CONJUNTO RIVIERA				
Geovane José De Lima - Férias de 14/07 a 28/07/17				-188
Osmar Matias De Abreu - Férias de 03/07 a 01/08				-132
Maria Aparecida Lopes Reis - Férias de 03 a 17/07				-16
TOTAL	1280	944	73,75%	-336
DISTRITO SANITÁRIO DA REGIÃO NOROESTE				
CAIS FINSOCIAL				
Viviane Franco Carneiro - Dia 17/07 Motivo Particular				-35
Maurício Pinheiro Pompeu De Campos - Férias de 17 a 31/07				-78
TOTAL	796	683	85,80%	-113
CAIS CANDIDA DE MORAIS				
Linco Felipe Da Silva - Grade Suspensa Atendimento Hanseníase				-120
Elaine Bites De Carvalho Ferreira - Férias de 17 a 31/07				-90
Vinícius Montenegro Torres - Férias de 03/07 A 01/08				-75
TOTAL	1112	827	74,37%	-285
DISTRITO SANITÁRIO DA REGIÃO NORTE				
CENTRO DE SAUDE JARDIM GUANABARA				
Lorena Cristina Rodrigues Dos Reis - Autorizado pela Coordenação redução de 12 ptes/dia tempo indeterminado				-128
Cláudio Aparecido Domingos De Sousa - Grade suspensa tempo indeterminado a partir de 08/12				-168
Viviane Rose Gomes De Hollanda - Reposição em 04/08 do dia 08/08				[+9]
Viviane Rose Gomes De Hollanda - Dia 08/08 Motivo Pessoal				-12
TOTAL	604	305	50,50%	-299

CIAMS URIAS MAGALHAES [REFORMA]				
TOTAL	2328	REFORMA		-2328
CENTRO DE SAUDE JARDIM BALNEARIO MEIA PONTE				
Augusto César Pereira Rodrigues - Férias de 03/07 a 01/08				-312
Rodolfo Carvalho Cunha - Grade suspensa por tempo indeterminado				-272
Cirene Cristina Borges - Autorizado pela Coordenação redução de vagas atendimento PSF				-12
Wilson Rodrigues Dos Santos - Autorizado pela Coordenação redução de vagas atendimento PSF				-12
TOTAL	1384	776	56,07%	-608
CENTRO DE SAUDE ISABEL MARIA DA SILVA [MARIA DILCE]				
Carlos César Borges - Redução de vagas às segundas programa ESF autorizado pela Coordenação				-12
Daniel De Oliveira - Férias de 25/07 a 23/08				-141
TOTAL	580	427	73,62%	-153
CENTRO DE SAUDE BENEDITO DOS SANTOS VIEIRA [PERIM]				
Cairo Jose Rodrigues - Férias de 17 a 31/07				-88
Euripedes Jose De Souza - Redução de Vagas autorizadas pela Coordenação Dra Francine demanda ESF				-12
Rodrigo Caetano De Almeida - Férias de 10 a 24/07				-65
Tereza Cristina Da Rocha Medeiros - Férias de 03 a 17/07				-13
Rodrigo Caetano De Almeida - Férias de 10 a 24/07				-20
Cairo Jose Rodrigues - Férias de 17 a 31/07				-12
Cairo Jose Rodrigues - Redução de Vagas autorizadas pela Coordenação Dra Francine demanda ESF				-3
TOTAL	1116	903	80,91%	-213
CENTRO DE SAUDE VILA CLEMENTE				
Lorenna Junqueira Almeida - Atendimento GAST				-224
Carmen Lúcia Nery Alves - Redução de 03 vagas autorizadas pela Coordenação Dr ^a Fraiscine atendimento ESF.				-12
Eros De Sousa - Redução de 03 vagas autorizadas pela Coordenação Dr ^a Fraiscine atendimento ESF.				-12
TOTAL	1184	936	79,05%	-248
DISTRITO SANITÁRIO DA REGIÃO OESTE				
CAIS BAIRRO GOIA				
Antônio De Melo Anes Júnior - Férias de 04 a 18/07				-26
Erwin Moreira Da Rocha - Férias de 17 a 31/07				-90

Euli Jose Braga - Férias de 10 a 24/07				-56
Roseli Aparecida Resende - Licença Prêmio de 03/07 a 30/09				-52
Marcio Caetano Queiroz - Férias de 03/07 a 01/08				-84
João Gomes Do Sacramento - Férias de 24/07 a 07/08				-112
Roseli Aparecida Resende - Licença Prêmio de 03/07 a 30/09				-156
Elidia Célia Santillo Gomes - Dia 01/08 Alto Risco				-4
João Gomes Do Sacramento - Férias de 24/07 a 07/08				-188
Indra Gonella Fontenelle - Férias de 09 a 23/08				-16
Alfredo Puppini Farias - Dia 07/08 Atestado Médico				-15
Elidia Célia Santillo Gomes - Dia 08/08 Alto Risco				-5
TOTAL	2564	1760	68,64%	-804
CENTRO DE SAUDE PARQUE INDUSTRIAL JOAO BRAZ				
José Tavares De Moraes Filho - Redução de vagas . Autorizada pela coordenação.				-16
Carina Barbosa Bulamarque - Férias de 03 a 17/07				-20
TOTAL	960	924	96,25%	-36
DISTRITO SANITÁRIO DA REGIÃO SUDOESTE				
CIAMS NOVO HORIZONTE				
Ruber Paulo De Oliveira Gomes - Férias de 17 a 31/07				-120
Rudney Jackson Silvério - Dias 18/07 Programa Hiperdia.				[+4]
Fábio Guilherme Da Silveira - Férias de 03/07 a 01/08				-99
Isaura Araújo Santos Lobo - Férias de 04/07 a 02/08				-195
Rudney Jackson Silvério - Férias de 01 a 30/08				-18
Vauvenarques Fernandes - Dia 02/08 Folga de Aniversário				-8
Rudney Jackson Silvério - Férias de 01 a 30/08				-28
TOTAL	1072	608	56,72%	-464
CENTRO DE SAUDE VILA BOA				
Juliana Cotrim Alves - Reoisição em 19/07 do dia 30/06				[+60]
Mirela Jacomo Loyola Cruvinel - Autorizada pela Coordenação Drª Iraci, redução de 12 vagas/semana atendimento UABSF				-48
Paulo Rodrigues Siqueira - Dia 27/07 Palestra Grupo Hiperdia				-10
Juliana Cotrim Alves - Dia 11/08 Motivo Pessoal				-12

TOTAL	1336	1326	99,25%	-10
CENTRO DE SAUDE VILA MAUA				
Márcio Pereira De Oliveira - Licença Médica a partir de 15/05 Tempo Indeterminado				-244
Euli José Braga - Férias de 10 a 25/07				-57
Roberto Ferreira Da Cunha - Licença Médica a partir de 05/06 Por tempo indeterminado				-180
Maria Da Conceição Matos - Redução de 02 vagas atendimento PSF, autorizada pela Coordenação Dr ^a Iraci				-8
TOTAL	1980	1491	75,30%	-489
CENTRO DE SAUDE JOSE EGIDIO MARTINS [UNIÃO]				
Arnoldo Ribeiro Hamu - Redução de vagas Programa Hiperdia toda sexta-feira				-16
Eduardo Pereira Cruz - Férias de 17 a 31/07				-102
Irislene Ferreira Da Silva - Redução de 4 vagas Atendimento PSF(01/dia) – autorizado Dr Clóvis DAP.				-18
Márcia Regina Freire - Licença Médica de 25/04 a 23/07				-48
Rosely Rosa De Castro - Licença Médica a partir de 30/01 por tempo indeterminado				-176
Irislene Ferreira Da Silva - Redução de 4 vagas Atendimento PSF(01/dia) – autorizado Dr Clóvis DAP.				-12
Márcia Regina Freire - Redução de 4 vagas Atendimento PSF(01/dia) – autorizado Dr Clóvis DAP.				-21
TOTAL	1320	927	70,23%	-393
CS PARQUE ANHANGUERA				
Carolina Dias De Araújo E Silva - Grade reduzida atendimento ESF				-41
Nadya Maciel Bomtempo - Férias de 03 a 17/07				-12
André Ibrahim Bayeh - Grade reduzida atendimento ESF				-68
Litemar Gualberto De Souza Junior - Férias de 17 a 31/07				-102
Ivan Isaac - Férias de 03 a 17/07				-5
Carolina Dias De Araújo E Silva - Férias de 17 a 31/07				-46
André Ibrahim Bayeh - Dias 26 e 27/07 Motivo Pessoal. Grade reduzida atendimento ESF				-33
Carolina Dias De Araújo E Silva - Grade reduzida atendimento ESF				-5
Litemar Gualberto De Souza Junior - Grade reduzida atendimento ESF				-9
Ivan Isaac - Reposição em 11/08 do dia 21/07				[+15]
Maria Suely Gomes De Azara - Férias de 07/08 a 05/09. Dia 07/08 reposição do dia 06/09				-48

TOTAL	1260	906	71,90%	-354
DISTRITO SANITÁRIO DA REGIÃO SUL				
CIAMS SETOR PEDRO LUDOVICO				
Mychelly Di Castro Molinari Curado - A partir de 02/05 Licença Particular Tempo Indeterminado				-260
Talita Clementino Moraes E Cunha - Licença Maternidade a partir de 15/02 a 15/08				-208
Vicente José Vita - Férias de 03/07 a 01/08				-138
Augusto César Rodrigues Da Silva - Férias de 04/07 a 03/08				-160
Maria Angélica Batista Dos Santos Gomes - Férias de 17 a 31/07				-165
Arismar Pereira De Resende - Licença Médica a partir de 12/12 tempo indeterminado				-72
Célio Da Silva Rocha Vidal - Férias de 17/07 a 02/08				-115
Cláudio Raul Tavares - Férias de 10 a 24/07				-60
Pedro Dimas Machado Filho - Férias de 21 a 30/07				-60
Fabrcia Ferreira De Moura - Dia 25/07 Folga de Aniversário. Dias 26 e 27 Consulta Pré Agendada				-65
Fabrcia Ferreira De Moura - De 07 a 11/08 Curso Básico de Regulação do SUS				-65
TOTAL	3100	1732	55,87%	-1368
CIAMS JARDIM AMERICA				
Adriana Fernandes Cardoso - Férias de 17 a 31/07				-84
Fabrcio Valtville Montijo - Motivo Particular de 17 a 27/07				-65
Luigi Stefanni Griggi - Motivo Particular de 19 a 21/07				-80
Priscila Costa Malheiros Montijo - De 14 a 28/07 Motivo Particular				-80
Tânia Moreira Nobrega - Férias de 03 a 17/07				-12
Carla Vanessa De Sousa - Férias de 04/07 a 02/08				-165
Afonso Rufino De Sousa - Dia 25/07 Folga de Aniversário				-12
Fabrcio Valtville Montijo - Motivo Particular de 17 a 27/07				-65
Luigi Stefanni Griggi - Reposição em 24/07 do dia 19/07				[+40]
Priscila Costa Malheiros Montijo - De 14 a 28/07 Motivo Particular				-80
Thiago De Paula Rosa - Reposição em 27/07 do dia 30/06				[+32]
Luigi Stefanni Griggi - Reposição em 31/07 do dia 20/07				[+20]
TOTAL	2624	2073	79,00%	-551

CENTRO DE SAUDE PARQUE AMAZONIA				
Gutemberg Da Silva Fraga - A partir de 05/02 Licença por interesse particular/ por tempo indeterminado				-176
Humberto Fernandes M. Soares - Férias de 18/07 a 01/08				-150
Eduardo Araujo Canedo - De 07 a 11/08 Agenda não gerada autorizada pela Coordenação				-112
Izabella Neves De Araújo - Licença Médica a partir de 18/07 tempo indeterminado				-192
TOTAL	2248	1618	71,98%	-630
CENTRO DE SAUDE VILA REDENCAO [REFORMA]				
TOTAL	1316	REFORMA		-1316

4.2. Pontos Negativos

Congestionamento de linhas:

- a) Observa-se ainda congestionamento de linhas, principalmente no período compreendido entre 07h00min e 10h00min, apesar de que os usuários têm sido orientados pelos Agentes de Atendimento sobre os melhores horários pra realizarem suas ligações, evitando os momentos considerados de pico.

O IDTECH em busca de soluções para melhor atender ao usuário, no dia 16 de Janeiro/09 providenciou junto a Secretaria Municipal de Saúde instalação de mais um feixe E1 (30 linhas) com o objetivo de reduzir o número de linhas ocupadas principalmente no horário de 07h00min as 10h00min, quando há maior fluxo de ligações.

Eventuais faltas de vagas:

- a) Inclusão de **30 (trinta)** equipes da Estratégia Saúde da Família que estão destituídas do profissional médico e que estão sendo atendidos pelo Teleconsulta, excepcionalmente. Os dados foram enviados através de ofício pelo Secretário Municipal de Saúde e planilha da Coordenação do Programa, encaminhados para inserção / exclusão das equipes no sistema;
- b) Redução do número de ofertas de consultas, devido a ausência do profissional médico na Unidade, por liberação para gozo de férias / licenças e desligamentos;

Problemas na área de abrangência / georeferenciamento:

A Assessoria de Tecnologia da Informação do IDTECH continua buscando juntamente com a Gerência de Informática da Secretaria Municipal de Saúde alternativas que visam resolver ou

reduzir as pendências para que não haja transtornos tanto para o usuário no momento do seu agendamento de consulta, como também para a organização de serviço do Teleconsulta.

Encaminhamento das grades de consultas pelas Unidades:

A Sala de Situação tem entrado em contato com as Unidades de Saúde todas as quartas-feiras lembrando que as agendas deverão ser enviadas a Sala de situação até ao meio dia da quinta-feira, onde serão processadas / conferidas e importadas ao Teleconsulta as sextas-feiras para serem incluídas no sistema para posterior deliberação de vagas aos usuários.

Confirmação das Consultas no sistema SICAA pelas Unidades:

As Unidades ainda não estão confirmando em sua totalidade as consultas efetivadas / não efetivadas.

Utilização de vagas de primeira consulta pelas Unidades de Saúde:

As Unidades de Saúde tem utilizado vagas para marcação de 1ª (primeira) consulta, procedimento este, empregado apenas para agendamento de consultas por usuários junto à Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta por meio de ligação telefônica através do 0800-6461560.

Esta situação além da redução do número de vagas, descaracteriza o serviço prestado pelo Teleconsulta junto aos usuários do Sistema Único de Saúde, que acreditam que o acesso às vagas da atenção básica é feito de forma igualitária e universal. Ofício tem sido enviado ao Secretário Municipal de Saúde para providências.

4.3. Medidas tomadas em busca de melhorias

- Foi efetivado no mês de Dezembro/08 no sistema callmed um procedimento para arquivamento de observações sobre os usuários. Desta forma, de acordo com a necessidade, o Agente de Atendimento e/ou o Supervisor poderão salvar informações sobre o atendimento ao usuário, tais como: data, hora, Agente de Atendimento, Supervisor e o texto de observação.
- Foi efetivado no mês de Março/09 com sucesso o processo de solicitação online a sala de situação para verificação de vagas pelos profissionais médicos, enfermeiros e supervisores.
- Desta forma, foi concluído o módulo de mensagens instantâneas que permitirá durante o processo de verificação, que o agente de atendimento mantenha contato direto com o assistente da sala de situação, possibilitando assim, maior agilidade na troca informações e tomadas de decisões mais rápidas e efetivas para a resolução do problema verificado junto ao usuário.
- No mês de Junho/10, foi adicionado ao demonstrativo de número de consultas agendadas, o índice de participação diária de agendamentos relacionadas ao total de consultas agendadas/mês, e o gráfico evidenciando as oscilações de agendamento.

- Desde o final do mês de Dezembro/2011 a equipe de tecnologia tem realizado um levantamento do número de usuários que possuem plano de saúde que tem utilizado o Teleconsulta para agendar consulta na rede municipal de saúde;
- No mês de Abril/12, foi inserida a validação do Cartão SUS no sistema Callmed e realizado o acompanhamento da mudança de banco de dados. Além disso foi implantado o sistema de chamamento de médicos na tela que identifica a área da ESF, foi adicionado o chamamento de supervisão para cancelamento de consultas e implementado novo painel de chamamento com novas cores e funcionalidades.
- Ainda no mês de Abril/12 foi criado um novo módulo para o Sistema Callmed para cancelamento de consultas.
- No mês de Maio/12 foram realizadas diversas implementações no Sistema de Agendamento de Consultas, um delas associou a ligação em curso ao agendamento de consulta, de forma que a verificação é feita a cada x segundos, padronizado por banco de dados. Isto é, o Agente de Atendimento só poderá efetuar o agendamento mediante ligação em curso.

- **No mês de Julho/12** foi criado um novo painel de monitoramento de chamadas e realizadas diversas modificações estruturais que permitem um maior controle dos dados/operacionalização do sistema.

Para o Gestor do sistema, será possível acompanhar a interrupção de ligações em tempo real, monitorando inclusive o áudio da gravação.

Para os demais usuários irá facilitar a disponibilização dos seguintes dados:

- Resumo de ligações por grupos (Chamadas, Ligações em URA, Ligações em Fila, Ligações em Atendimento e Ligações em Transbordo);
- Demonstrativo do número da PA no ligações corrente;
- Formatação do número discador para maior facilidade de visualização;
- Formatação do tempo de atendimento em hh:mm:ss para facilitar visualização;

- No mês de **Agosto/12** foi efetuada a criação do relatório de buscas de vagas sem sucesso por Unidade, para que o Agente de Atendimento marque a Unidade de Saúde solicitada pelo Usuário;

Foi criado também o relatório de atendimento por profissional e a média mensal de atendimento por dia de trabalho.

- No mês de **Agosto/14** foi criado o relatório de recusa de profissional, no qual o Agente de Atendimento identifica o profissional que o usuário desistiu do agendamento e descreve o motivo da desistência;
- Em **Julho/16** foi criado o relatório de cancelamento de vagas por Semana Epidemiológica, para atender uma demanda da Diretoria de Atenção à Saúde;

NETCONSULTAS

Considerando a popularização da Internet, e no intuito de aumentar a acessibilidade à saúde o Idtech lançou no dia 04 de agosto/16, o aplicativo NetConsulta, feito para modernizar ainda mais o serviço de agendamento através da internet, de consultas eletivas (não emergenciais) em clínica geral, pediatria, ginecologia e obstetrícia. O sistema é a versão virtual da Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta.

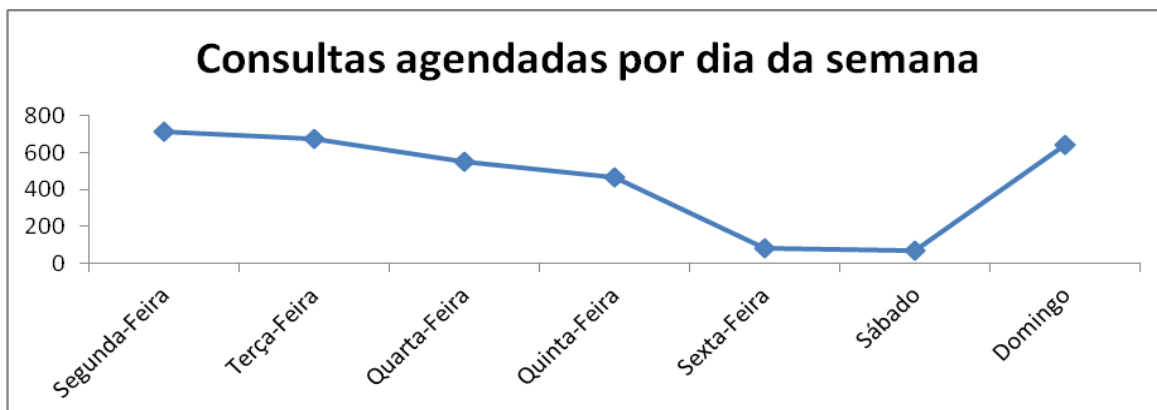
Estão incluídos no sistema on-line todos os Cais, Ciams e Centros de Saúde da capital, com exceção das unidades de Estratégia da Saúde da Família - ESF. Os usuários podem escolher as unidades mais próximas da sua localização atual, já que o sistema utiliza GPS para o georeferenciamento. O sistema prevê ainda algumas regras para utilização, uma delas é que o usuário só poderá agendar até duas consultas por dia do mesmo computador/celular, para evitar fraudes.

O aplicativo do NetConsulta está disponível para download gratuito no Play Store para smartphones cujo sistema operacional é o Android e Iphones. E para os usuários que não têm acesso pelo celular, é possível fazer o agendamento também pelo site <http://netconsulta.idtech.org.br> Pelo aplicativo, os usuários recebem uma mensagem de confirmação da consulta por meio de notificação. Já pelo site, recebem a confirmação via e-mail.

DADOS DE PRODUÇÃO DO NETCONSULTAS:

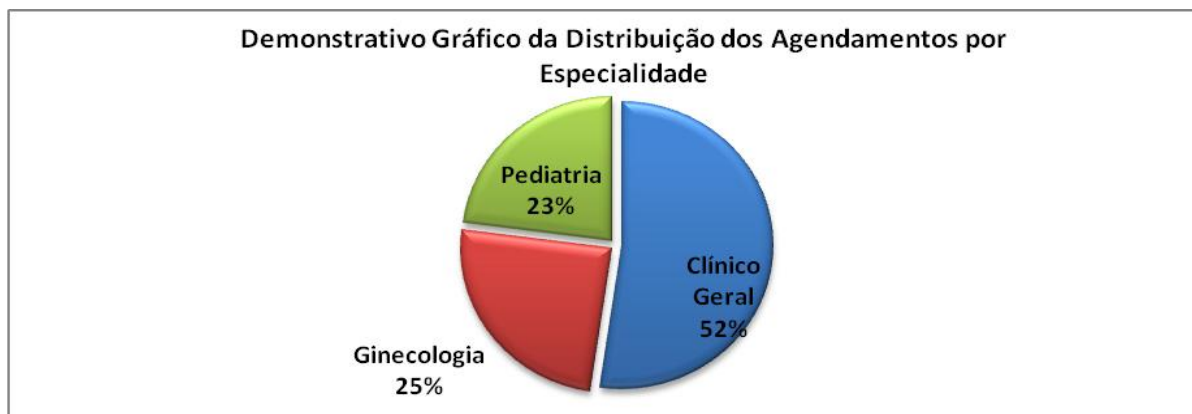
➤ **Evolução diária dos agendamentos no mês de Julho/17:**

CONSULTAS MARCADAS POR DIA			
01/07/2017	17	16/07/2017	197
02/07/2017	225	17/07/2017	195
03/07/2017	182	18/07/2017	201
04/07/2017	226	19/07/2017	166
05/07/2017	184	20/07/2017	143
06/07/2017	144	21/07/2017	22
07/07/2017	18	22/07/2017	15
08/07/2017	9	23/07/2017	231
09/07/2017	185	24/07/2017	223
10/07/2017	198	25/07/2017	234
11/07/2017	202	26/07/2017	219
12/07/2017	169	27/07/2017	191
13/07/2017	124	28/07/2017	19
14/07/2017	27	29/07/2017	11
15/07/2017	13	30/07/2017	284
		31/07/2017	295
		Total:	4.569



- **Relatório consolidado do número de consultas agendadas por especialidade no período de 01 a 31 de Julho / 17:**

Consolidado do número de agendamentos por especialidade	
Especialidade	Agendamentos
Clínico Geral	2.391
Ginecologia	1.129
Pediatria	1049
TOTAL	4.569



➤ **Relatório consolidado do número de consultas agendadas e canceladas por tipo de sistema no período de 01 a 31 de Julho/17:**

Consolidado do número de agendamentos por sistema	
Sistema	Agendamentos
Android	4.317
IOS	162
Site	90
TOTAL	4.569

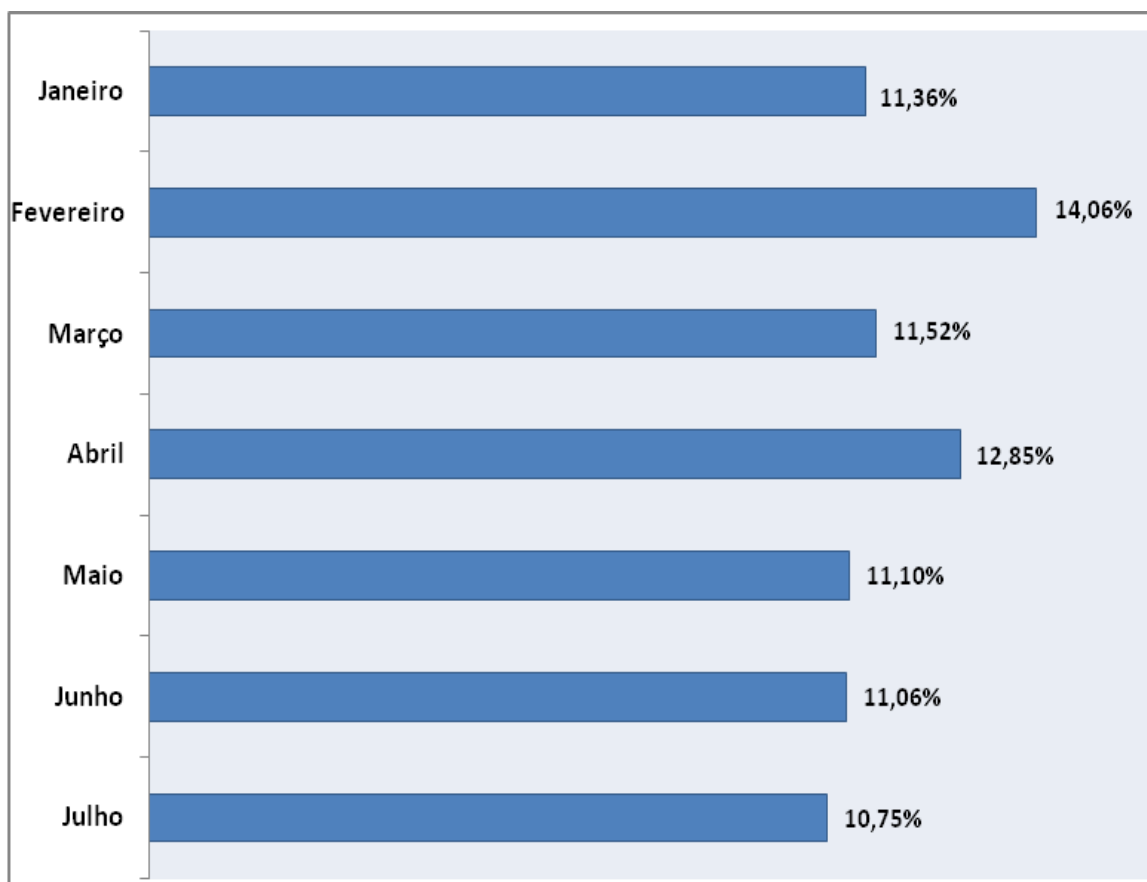


Visualização de Vagas

- Devido a efetivação dessa rotina, foi gerado um relatório que demonstra a conversão de vagas que têm seu horário de agendamento entre 7h00min e 10h00min para o tipo de prioridade 0 (zero), ou seja, uma vaga que poderá ser visualizada dentro de qualquer prioridade de busca.

O sistema está efetivamente programado para aumentar o número de vagas destinadas ao retorno, como se segue:

- a) O agendamento para consultas de retorno foi restringido para até 30 (trinta) dias após a realização da mesma;
- b) Foi ampliado em 02 (dois) dias a busca pela grade de consultas, ou seja, o retorno passou a buscar 9 dias (7 dias normal para a prioridade 03 mais 02). Desta forma, já foi possível observar um sensível aumento na marcação desse tipo de consulta.



No período compreendido entre **01 e 31 de Julho/17** foi observado o agendamento de 3.360 (três mil trezentos e sessenta) consultas, o que equivale a **10,75% (dez ponto setenta e cinco por cento)** do total de consultas marcadas nesse período.

- A Assessoria de Tecnologia da Informação efetivou a conversão das vagas destinadas a reserva técnica. Desta forma, as vagas que seriam utilizadas no dia seguinte são convertidas em prioridade 03 (três) às 16h00min do dia que antecede a disponibilização das vagas.

No período compreendido entre 01 e 31 de Julho/17 foram convertidas 4.536 (quatro mil quinhentos e trinta e seis) consultas utilizando essa nova estratégia, possibilitando um melhor aproveitamento dessas vagas, conforme descrito no quadro que se segue:

Conversão de Vagas Utilizando Reserva Técnica		
Mês de Julho de 2017		
Data	Dia da Semana	Quantidade
01/07/2017	Sábado	0
02/07/2017	Domingo	322
03/07/2017	Terça-Feira	274

04/07/2017	Quarta-Feira	222
05/07/2017	Quinta-Feira	241
06/07/2017	Sexta-Feira	186
07/07/2017	Sábado	0
08/07/2017	Domingo	0
09/07/2017	Segunda-Feira	264
10/07/2017	Quarta-Feira	243
11/07/2017	Quinta-Feira	220
12/07/2017	Sexta-Feira	210
13/07/2017	Sábado	124
14/07/2017	Domingo	0
15/07/2017	Segunda-Feira	0
16/07/2017	Terça-Feira	202
17/07/2017	Quarta-Feira	191
18/07/2017	Quinta-Feira	180
19/07/2017	Sexta-Feira	203
20/07/2017	Sábado	138
21/07/2017	Domingo	0
22/07/2017	Segunda-Feira	0
23/07/2017	Terça-Feira	217
25/07/2017	Quinta-Feira	211
26/07/2017	Sexta-Feira	199
27/07/2017	Sábado	148
28/07/2017	Domingo	0
29/07/2017	Segunda-Feira	0
30/07/2017	Terça-Feira	274
31/07/2017	Quinta-Feira	267
Total		4.536

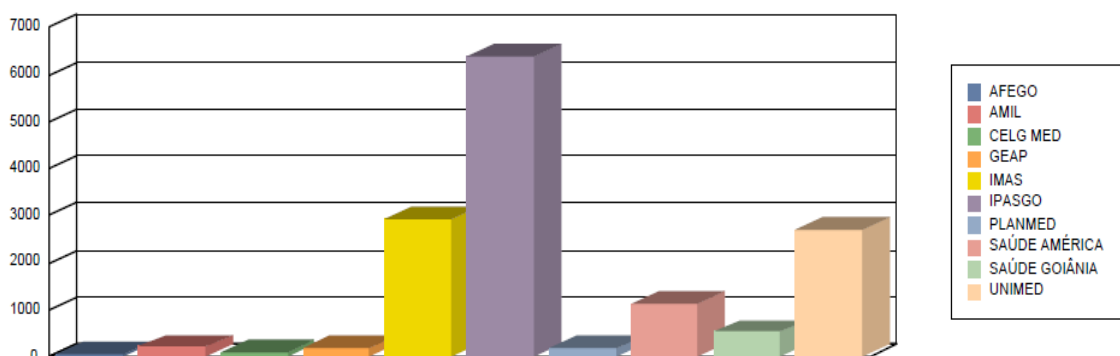
Planos de Saúde

Desde o final do mês de Dezembro/2011 a equipe de tecnologia tem realizado um levantamento do número de usuários que possuem plano de saúde que tem utilizado o Teleconsulta para agendar consulta na rede municipal de saúde. Esse relatório, mostra que desde o referido período até o mês de Julho/17 mais de quinze mil consultas foram agendadas para clientes de planos particulares.

O Sistema único de Saúde de Goiânia atendeu a 15.736 (quinze mil setecentos e trinta e seis) usuários de outros planos de saúde até o final do mês de Julho/17.

Os agendamentos de consultas pelo SUS para usuários de planos de saúde são detectados no ato do preenchimento do formulário digital pela Central de Atendimento ao Cidadão e indica que o SUS é uma referência sanitária consolidada, conforme descrito a seguir:

PLANO DE SAÚDE	Nº DE USUÁRIOS
AFEGO	50
AMIL	213
CELG MED	121
GEAP	203
IMAS	3.303
IPASGO	6.751
PLANMED	251
SAUDE AMÉRICA	1.274
SAÚDE GOIÂNIA	538
UNIMED	3.032
TOTAL	15.736



Sobras de Vagas

- a) Foi efetivada no mês de Agosto/08 a alteração dos critérios para classificação como “prioridade 1” para especialidade de Pediatria. Desta forma, foi estendido de 02 (dois) para 06 (seis) anos a faixa etária que classifica automaticamente uma criança para a referida

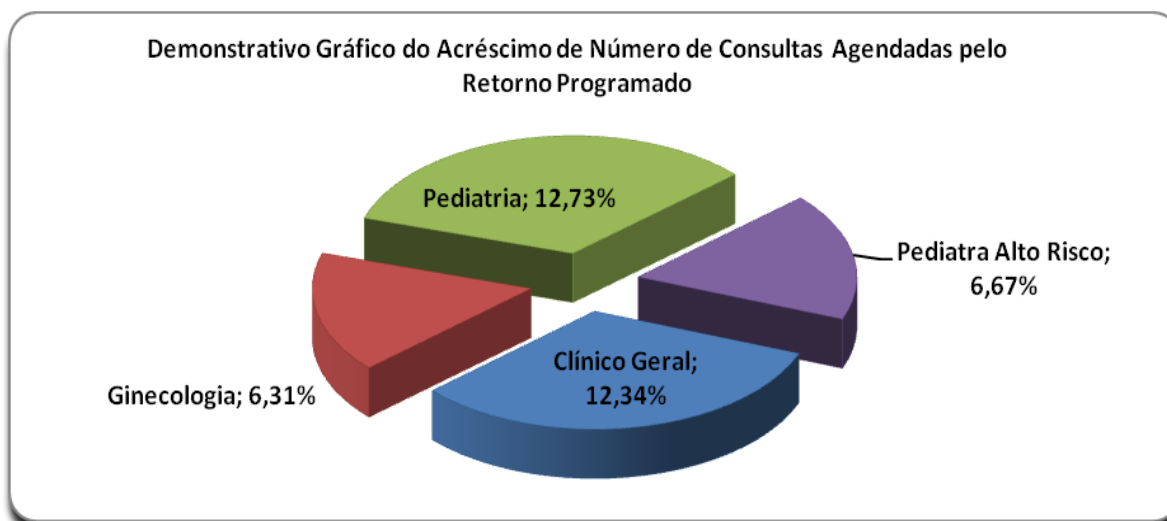
prioridade. Essa medida visa o melhor aproveitamento das vagas destinada a prioridade 1, visto que foi identificado um grande índice de não aproveitamento de vagas nessa especialidade.

Retorno programado:

1- As vagas que estão aproveitadas pelo Teleconsulta, são aquelas que não foram agendadas pela Unidade com até 06 (seis) dias de antecedência.

a. Desde o dia 16 de Junho de 2009, o Teleconsulta passou a aproveitar as vagas de retorno programado que não foram marcadas nas próprias Unidades de saúde. Como critério de reaproveitamento de vagas, as Unidades apenas poderão agendar vagas para esse tipo de retorno com até 7 (sete) dias de antecedência. Após esse prazo as consultas passam a ser visualizadas pelos Agentes de Atendimento do Teleconsulta.

No mês de **Julho/2017** houve um acréscimo total de 10,11% (dez ponto onze por cento) referente a marcação de consultas através do retorno programado, conforme demonstração gráfica e quadro que se segue:



Especialidade	Consultas Teleconsulta	Retorno Programado	Total	Acréscimo
Clínico Geral	14.664	1.578	16.242	10,76%
Ginecologia	8.110	554	8.664	6,83%
Pediatria	6.310	811	7.121	12,85%
Pediatra Alto Risco	20	0	20	0,00%
Total	29.104	2.943	32.047	10,11%

- Bloqueio de usuários que residem em áreas de cobertura da Estratégia Saúde da Família – ESF;

- Foram feitas adaptações para que o Agente de Atendimento realize o cadastro de usuários que residem em áreas de cobertura da ESF e o bloqueie para futuras consultas até a devida liberação (quando não houver médico na equipe);
- Maior controle de cadastros: A cada abertura do cadastro de usuário, mesmo para consulta, o código do Agente de Atendimento que fez a operação será gravada, possibilitando ao supervisor identificar quem realizou todas as modificações em cada cadastros de usuários;
- Garantia da finalização do atendimento: Foram realizadas modificações para que o sistema permaneça travado até que o Agente de Atendimento finalize o atendimento, garantindo assim, a realização de uma qualificação adequada;
- Foi efetivado no mês de Junho/08 a conversão de vagas que serão disponibilizadas para o período de 07h00min as 10h00min da manhã, na prioridade 01, e que ainda não foram agendadas. A conversão deverá ocorrer às 13h00min para o processamento das vagas do dia seguinte. O objetivo desse planejamento é evitar que vagas da referida prioridade sejam mais bem aproveitadas evitando as possíveis perdas;

Gravação de atendimentos

- O Sistema efetua a gravação de 100% dos atendimentos dos Agentes logados no sistema Teleconsulta. Dessa forma, é possível ouvir uma ligação a qualquer momento, garantindo a monitoria de todos os atendimentos realizados;

Alertas e monitoramentos (implementação)

- Foi efetivado no mês de Outubro/08 ferramentas para consultas dos logs do sistema Teleconsulta, apontando em tempo real qualquer possível falha que sistema venha a ter, tanto de ordem física quanto tecnológica, esses possíveis problemas serão reportados através de relatórios automáticos disparados para a equipe de tecnologia;

Automatização do processo de envio dos arquivos da Sala de Situação

- Anteriormente os arquivos gerados eram enviados por e-mail à Assessoria de Tecnologia da Informação, a qual deveria ficar atenta para a sua recepção, ou seja, à chegada e-mails e, após esse procedimento, salvar o arquivo no computador do servidor e proceder sua conferência / inserção.
- Esse processo era passível de falhas, visto que era necessário as pessoas estarem presentes e atentas ao recebimento dos referidos arquivos.
- A Assessoria de Tecnologia da Informação elaborou um sistema, que permite Sala de Situação salvar esse mesmo arquivo em pasta na rede, com essa única finalidade, e o sistema então automaticamente efetua a sua conferência / envio.

- Após esse processo o sistema também envia e-mail / alerta para a Assessoria com cópia para a Sala de Situação informando o sucesso ou insucesso no procedimento desse arquivo.
- Esse sistema também é monitorado por uma terceira parte, que hoje já monitora os sistemas do Teleconsulta, afim de alertar a ASTEC sobre qualquer problema em sua operacionalização.
- Ganha-se com esse procedimento a automatização do processo, e a não necessidade de interferência humana no mesmo, continuando com todos os requisitos de segurança intactos.

Automatização do envio de relatórios de intercorrências

- Anteriormente ao término do expediente, ou um dia após, os Supervisores do Teleconsulta realizavam a montagem/envio do e-mail de intercorrências, registrando a quantidade de ligações recebidas, ligações atendidas e as eventuais quedas antes ou durante o atendimento;
- As quedas eram informadas manualmente pelos agentes de atendimento ao supervisor através do CHAT, o que demandava novamente falhas humanas ocasionais;
- Ao término do expediente perdia-se tempo, e era passível de erros, ao efetuar a montagem e aquisição dos dados finais. A Assessoria de Tecnologia da Informação criou dentro do sistema CALLMED um campo, no qual o Agente de Atendimento apenas marca (clica) se a queda foi antes ou depois do atendimento, armazenando em banco de dados as informações.
- Ao término do período, o sistema automaticamente gera o relatório em PDF, buscando também sozinho na plataforma as ligações recebidas e atendidas e juntando-as ao de quedas.
- Desta forma ganha-se em tempo, produtividade do supervisor que poderá focar em outras áreas e em qualidade de informação ao eliminar a possibilidade da falha humana;

Normatização dos procedimentos relacionados a inclusão / exclusão das equipes da Estratégia Saúde da Família no sistema Call Med.

- Ao retirar ou inserir equipes da ESF no sistema os Supervisores que atuam no Teleconsulta não dispunham das informações a respeito do processo, haja vista que os dados enviados via ofício pela Secretaria Municipal de Saúde eram repassados diretamente à Assessoria para providências.
- Desta forma, a Assessoria de Tecnologia da Informação desenvolveu dentro do sistema Call Med um relatório que viabiliza consulta pelos Supervisores, datando a entrada e / ou saída das equipes, permitindo maior integração entre os setores / serviços.

Medidas tomadas

Área de Abrangência

No início do Teleconsulta, o sistema fazia busca em três unidades mais próximas da casa do usuário para o agendamento da consulta. De acordo com a solicitação do usuário a busca era estendida a todas as unidades que compõem o Teleconsulta. Mas essa abertura só era possível na presença do supervisor. Agora, para tornar o agendamento mais ágil, o próprio agente de atendimento pode fazer isso se for o desejo do usuário para todas as Unidades do Distrito Sanitário de sua moradia. Isso reduz o tempo gasto na marcação da consulta e, conseqüentemente, o tempo de espera de outros usuários. O supervisor só interfere caso haja interesse pelo agendamento da consulta em unidades fora da área de abrangência do Distrito Sanitário.

Liberação de Prioridade

O sistema passou a permitir a liberação de prioridades superiores a que esta definida para o usuário. Por exemplo: Caso com a identificação dos sintomas do usuário gere a prioridade 1, o agente terá acesso caso desejar, a prioridade 2 e 3, o mesmo acontece para prioridades que sejam 2, que requerem alteração para a 3. A regra só não será aplicada para no caso de prioridades inferiores, ou seja, caso o paciente seja prioridade 03, para gerar a 1 ou a 2 é necessário a presença do médico para a devida liberação / troca de prioridade.

Alterações no Cadastro

A tela de cadastro não mais contará com o campo de pesquisa do Cartão SUS, visto que, o cartão SUS não é mais utilizado e a tabela de usuário do Teleconsulta é mais atualizado que o utilizado pela extinta Central do Cartão Nacional de Saúde.

Bloco de notas

O bloco de notas, que era usado para anotações extras referentes ao agendamento, foi extinto do perfil de usuário para que o agente esteja focado apenas no atendimento ao usuário.

Sistema Receptivo

Com o Sistema Receptivo foi alterado o tempo proporcionado ao agente para que ele finalize a ligação coloque-se de prontidão para novos atendimentos. Antes esse tempo dependia do próprio agente. Hoje, ele ocorre automaticamente, em 10 segundos, o que evita a demora no atendimento de novas ligações.

Aviso de Bairros que são PSF

O Agente de Atendimento ao selecionar o bairro, será informado se o mesmo pertence ou não a área de cobertura da Estratégia Saúde da Família, podendo esta informação ser repassada para o usuário. Os bairros poderão ser PSF, para bairros que possui todas as quadras cobertas

por PSF, Misto, para bairros que possuem parte das quadras abertas para marcação no Teleconsulta e parte das quadras cobertas por PSF.

Módulo de Comunicação com a Sala de Situação

Esta função faz a ligação direta com a sala de situação. Os médicos e enfermeiros poderão solicitar as vagas de reserva técnica através do sistema, sendo que, a equipe de monitores da sala de situação fará a conferência da vaga requisitada e o agente de atendimento já terá a resposta no próprio sistema se a consulta foi ou não agendada.

Disponibilização das informações das grades

Esta função disponibiliza a consulta das grades dos profissionais nas respectivas Unidades de Saúde. Assim que o Agente de atendimento selecionar a unidade de saúde, será possível identificar a unidade de saúde, com a exibição da listagem dos médicos da referida unidade, bem como, os horários de atendimentos.

Histórico do Atendimento

Será disponibilizado para que quando o Agente de Atendimento fizer uso do histórico do usuário para registro de qualquer informação, o mesmo possa fazer tal procedimento sem a aprovação do supervisor, mas assumindo a responsabilidade por qualquer informação ali contida. Para casos que necessitem da aprovação do supervisor, a rotina continua a mesma, ou seja, será chamado e logará sua senha para que fique marcado no histórico de atendimento.

Cancelamento de Consulta

Para atendimentos em que o usuário deseja apenas cancelar uma consulta, será feito uma solicitação através do sistema, onde, sempre que o Agente de efetuar o cancelamento de uma consulta a pedido do usuário, ele solicitará o procedimento para que em um segundo momento os supervisores o finalizem.

Orientações repassadas aos agentes de atendimento

a) Referentes ao cadastro:

Foi orientado pela Coordenação e Assessoria da Tecnologia da Informação para que os agentes de atendimento realizem o cadastro do usuário com agilidade, eliminando dados desnecessários para usuários que já possuem cadastros no Teleconsulta, como por exemplo RG e certidão de nascimento, município de atendimento, CEP. Para os novos cadastros o protocolo de atendimento continuará de acordo com a rotina de trabalho em vigência.

b) Tempo no atendimento:

Foi orientado para que os agentes de atendimentos fiquem atentos ao tempo gasto em cada atendimento, tendo em vista que, ao ser observado o tempo de ligações, serão chamados

individualmente pela Coordenação Técnica para avaliação, os que se encontrarem com tempos acima da média e com aproveitamento baixo de marcação de consultas.

Redimensionamento do número de vagas por prioridades

No mês de Fevereiro/09 houve o redimensionamento da divisão do número de vagas por prioridade, considerando que o maior número de sobra de vagas são as de prioridade 1. Os números atuais são 30% para prioridade 1, 20% para prioridade 2 e 50% para prioridade 3. Na nova divisão foi retirado 10% da prioridade 1 e adicionado o mesmo valor na prioridade 3, ficando 20% para prioridade 1, 20% para prioridade 2 e 60% para prioridade 3.

1- Outras medidas tomadas pelo IDTECH:

- a) Foi realizada a AMPLIAÇÃO das PA's (Posições de Atendimento), ampliando desta forma o atendimento simultâneo às pessoas que utilizam o serviço de teleatendimento; para tanto foi necessário a aquisição dos equipamentos, mobiliários, bem como a aquisição de head – sets (substituição dos danificados / em desgaste pelo tempo/uso);
- b) Foi realizada a contratação de 01 (um) Supervisor Enfermeiro em período Integral, devido ampliação das posições de atendimento;
- c) Serão contratados colaboradores para cobertura de férias, folgas, intervalos destinados ao lanche / exercício de relaxamento;
- d) Ampliação da máquina de transbordo;
 - Aquisição de uma placa D300;
 - Aquisição de ma DS132;
 - Foi feita a aquisição de painel eletrônico (necessário para indicações gráficas e em tempo real para os agentes, com número de consultas marcadas, ligações em fila, ligações atendidas e outros pertinentes ao serviço);
 - Foram adquiridos mobiliários necessários à ampliação do contact Center (estação de trabalho- PA's / cadeiras);
 - Foram adquiridos equipamentos ergonômicos (apoios de pé regulável, apoio de punho e teclado).

2- Medidas tomadas pela SMS

- a) Cumprimento da portaria N.º 1153/2006 – SMS pelas Unidades de Saúde no que se refere à alteração de agenda devido a liberação de férias / cursos com antecedência de até 15 dias;
- b) A Ouvidoria irá disparar as reclamações em tempo real para o IDTECH para conhecimento;
- c) A rede básica irá encaminhar via e-mail às reclamações para devida resposta, conforme rotina já existente;

- d) Contratação de profissionais médicos na especialidade clínico geral e na especialidade de ginecologia para atender a demanda do setor de ambulatório da SMS;

3- Outras implementações

- a) Criar um Sistema Continuado de Controle de Qualidade dos serviços prestados aos usuários do SUS a fim de aumentar e aproximar o Controle Social dos Gestores do Sistema e do Conselho Municipal de Saúde;
- b) Implementar as ações / atividades da sala de situação da atenção básica para proporcionar intervenções objetivas, rápidas e resolutivas por parte da Secretaria Municipal de Saúde;
- c) Buscar constantemente o objetivo de reduzir ou até eliminar as filas existentes e as filas virtuais (sistema de referência e contra-referência) que se formam nas Unidades de Saúde.

• Visualização de Vagas

Como próxima etapa, a proposta é de que seja antecipada em mais um dia a conversão das vagas para o horário das 7h00min às 10h00min, ou seja, as vagas seriam convertidas dois dias antes de data do agendamento da consulta, porém, esse processo só ocorreria com vagas destinadas à pediatria, visto que esta é a especialidade com maior número de consultas não aproveitadas.

• Sobras de Vagas

- a) Estudar viabilidade de transferir as vagas de segunda feira de manhã (7:00h) para a sexta feira, para melhor aproveitamento;
- e) Estudo de qualificação do usuário para prioridade 1, ou seja, verificar as condições dentro de cada especialidade para que o paciente seja considerado como prioridade 1.

Serviço de Apoio às Consultas Especializadas

A estruturação do SUS possui requisitos básicos que impactam o processo de gestão, entre eles a necessidade de sistematizar informação estratégica para subsidiar suas políticas. Promover essa sistematização e a democratização da informação estratégica, buscando subsidiar o processo decisório no âmbito do SUS, é um desafio inadiável para todos os poderes públicos, os gestores, as entidades técnico-científicas, a sociedade civil organizada e organismos internacionais. Um dos grandes desafios do gestor é administrar o total da oferta de consultas especializadas da rede municipal de saúde de Goiânia-Go visando elevar o grau de acessibilidade dos usuários do SUS municipal.

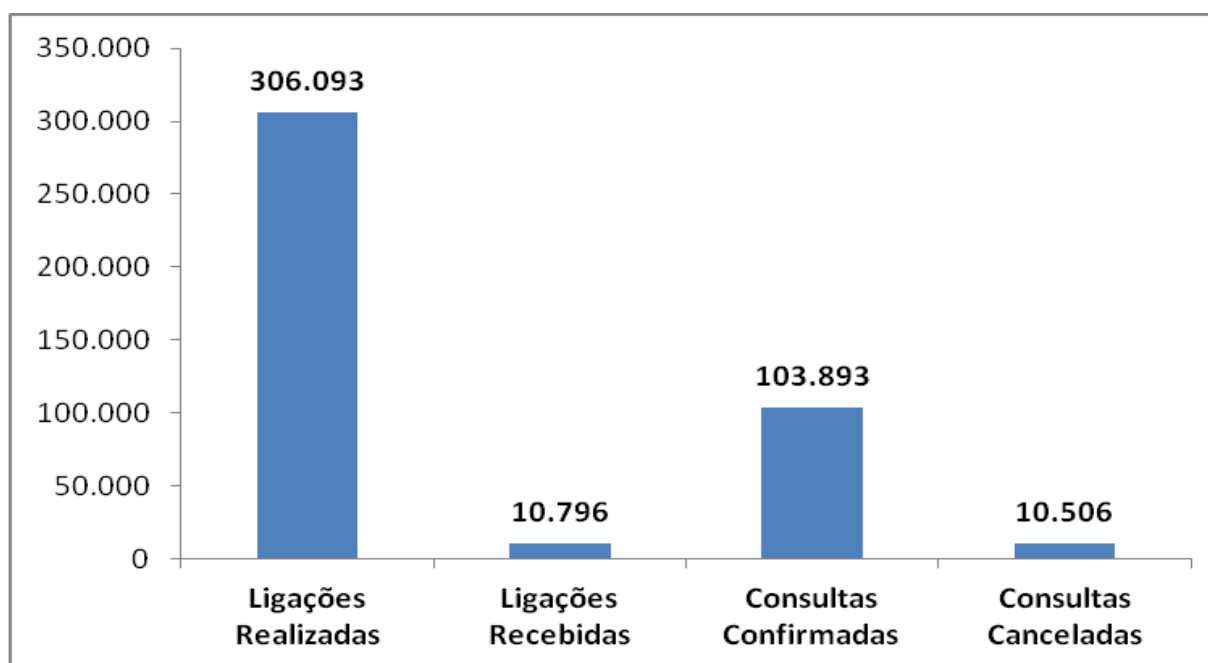
No intuito de otimizar a oferta e utilização de consultas especializadas, elevando a qualidade do atendimento aos usuários, diminuindo o tempo gasto com o deslocamento e custos tanto para o sistema de saúde quanto para a população, o Idtech colocou à disposição uma central de teleatendimento, composta por Supervisores e Agentes de Atendimento, que procedem o contato com o usuário para confirmação das consultas agendadas, com repasse dos dados ao usuário solicitante.



- Desde o dia 06 de Julho, a Central de Atendimento de Consultas Especializadas está em pleno funcionamento e tem garantido a otimização dos recursos disponíveis ofertando um atendimento resolutivo e humanizado aos usuários. De acordo com os demonstrativos a seguir, desde sua implantação em Julho de 2015 até o final do mês de Dezembro/15, a Central de Consultas Especializadas efetuou 306.093 (trezentos e seis mil e noventa e três) ligações para confirmação e repasse dos dados das consultas e recebeu 10.796 (dez mil setecentos e noventa e seis) ligações de usuários em busca de orientações. Essas 306.093 (trezentos e seis mil e noventa e três) ligações realizadas resultaram em 103.893 (cento e três mil oitocentos e noventa e três) consultas confirmadas e 10.506 (dez mil quinhentos e seis) consultas canceladas devido a recusa do usuário ou insucesso no contato realizado.

**DEMONSTRATIVO DE PRODUTIVIDADE MENSAL – CONSULTAS ESPECIALIZADAS
2015**

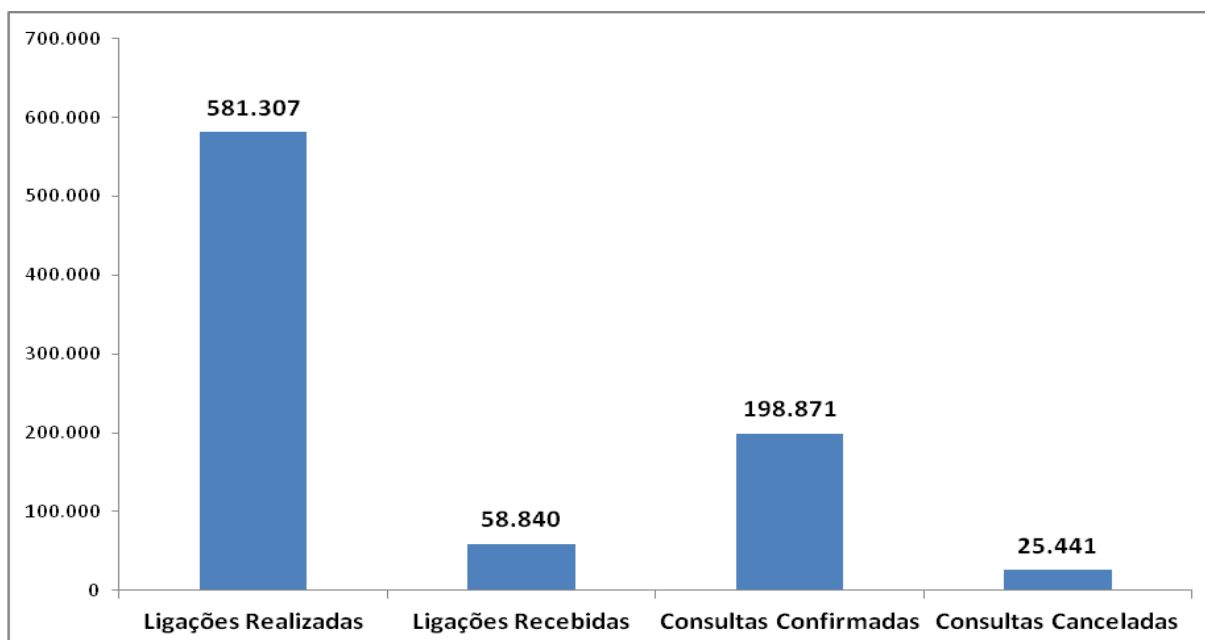
Mês	Ligações Realizadas	Ligações Recebidas	Consultas Confirmadas	Consultas Canceladas
Julho/15	50.699	0	15.063	1.774
Agosto/15	52.426	0	17.769	1.436
Setembro/15	52.538	1.445	19.422	1.921
Outubro/15	49.764	2.653	17.301	1.621
Novembro/15	52.670	3.540	18.611	2.032
Dezembro/15	47.996	3.158	15.727	1.722
TOTAL	306.093	10.796	103.893	10.506



- Já em 2016, a Central de Consultas Especializadas efetuou 581.387 (quinhentos e oitenta e um mil trezentos e oitenta e sete) ligações para confirmação e repasse dos dados das consultas e recebeu 58.840 (cinquenta e oito mil oitocentos e quarenta) ligações de usuários em busca de orientações. Essas 581.387 (quinhentos e oitenta e um mil trezentos e oitenta e sete) ligações realizadas resultaram em 198.871 (cento e noventa e oito mil oitocentos e setenta e um) consultas confirmadas e 25.441 (vinte e cinco mil quatrocentos e quarenta e um) consultas canceladas devido a recusa do usuário ou insucesso no contato realizado.

**DEMONSTRATIVO DE PRODUTIVIDADE MENSAL – CONSULTAS ESPECIALIZADAS
2016**

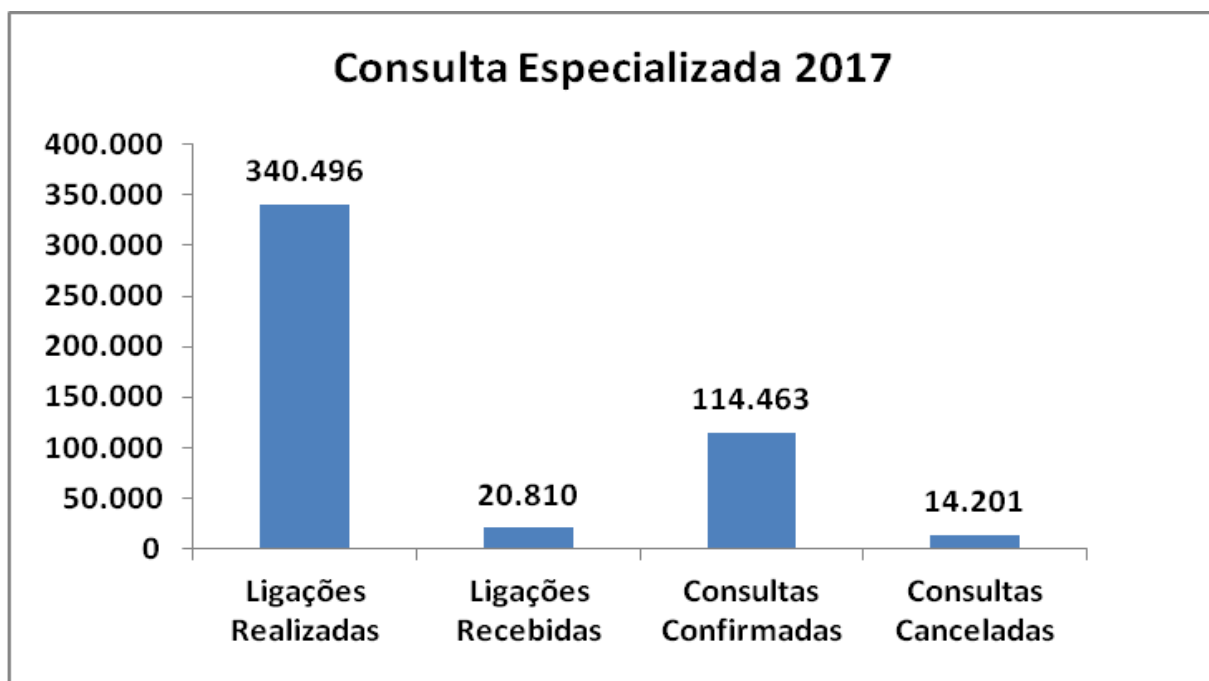
Mês	Ligações Realizadas	Ligações Recebidas	Consultas Confirmadas	Consultas Canceladas
Janeiro/16	55.144	4.143	17.425	1.911
Fevereiro/16	44.337	4.938	14.571	1.945
Março/16	48.813	7.021	17.727	2.579
Abril/16	45.981	6.929	17.896	2.743
Mai/16	45.801	5.713	16.154	2.149
Junho/16	58.942	8.013	21.441	2.383
Julho/16	32.454	2.426	10.888	1.554
Agosto/16	59.027	4.919	19.691	2.601
Setembro/16	52.349	4.402	17.613	2.212
Outubro/16	44.992	3.469	14.633	1.748
Novembro/16	49.458	3.562	16.485	1.872
Dezembro/16	44.009	3.305	14.347	1.744
TOTAL	581.307	58.840	198.871	25.441



- Em 2017, a Central de Consultas Especializadas efetuou 340.496 (trezentos quarenta mil quatrocentos e noventa e seis) ligações para confirmação e repasse dos dados das consultas e recebeu 20.810 (vinte mil oitocentos e dez) ligações de usuários em busca de orientações. Essas 340.496 (trezentos quarenta mil quatrocentos e noventa e seis) ligações realizadas resultaram em 114.463 (cento e quatorze mil quatrocentos e sessenta e três) consultas confirmadas 14.201

(quatorze mil duzentos e um) consultas canceladas devido a recusa do usuário ou insucesso no contato realizado.

DEMONSTRATIVO DE PRODUTIVIDADE MENSAL – CONSULTAS ESPECIALIZADAS 2017				
Mês	Ligações Realizadas	Ligações Recebidas	Consultas Confirmadas	Consultas Canceladas
Janeiro/17	48.754	3.474	16.413	1.688
Fevereiro/17	40.199	3.011	14.552	1.533
Março/17	53.659	4.003	17.506	2.026
Abril/17	40.265	3.344	14.329	1.814
Mai/17	49.090	3.281	16.990	2.273
Junho/17	57.131	1.907	19.041	2.932
Julho/17	51.398	1.790	15.632	1.935
TOTAL	340.496	20.810	114.463	14.201



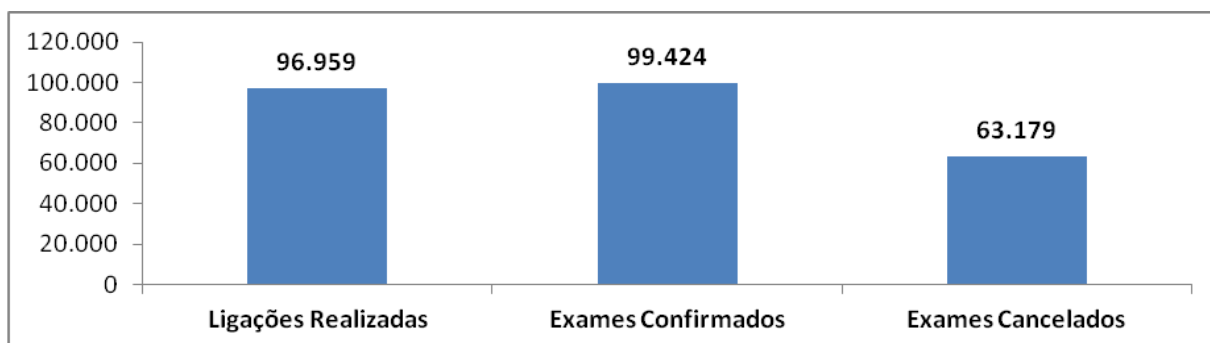
Serviço de Apoio ao Vale Exame

As autorizações dos exames disponibilizados pela gestão da Saúde pública envolvendo alta e média complexidade são ofertados conforme diretrizes estabelecidas pelo Sistema Único de Saúde – SUS e referenciados aos prestadores e/ou entidades interligadas a atenção à saúde do município. De acordo com esse fluxo, após o direcionamento da oferta dos exames, os dados são encaminhados via sistema para comunicado aos usuários solicitantes, assim como o gerenciamento de informações aos prestadores.

- A partir do dia 05 de Fevereiro/16 o Idtech tem disponibilizado uma Central de Apoio ao Vale Exame, a qual efetua o contato com o usuário para comunicar a liberação do procedimento para a realização do procedimento solicitado. E para a implantação desse serviço a Secretaria Municipal de Saúde de Goiânia disponibilizou o acesso ao sistema de agendamento de Vale Exames, dentro de sua Intranet, de forma a possibilitar aos Agentes de Atendimento visualizem a lista de espera e efetue o contato com o usuário para informar o agendamento ou a dispensa do exame.

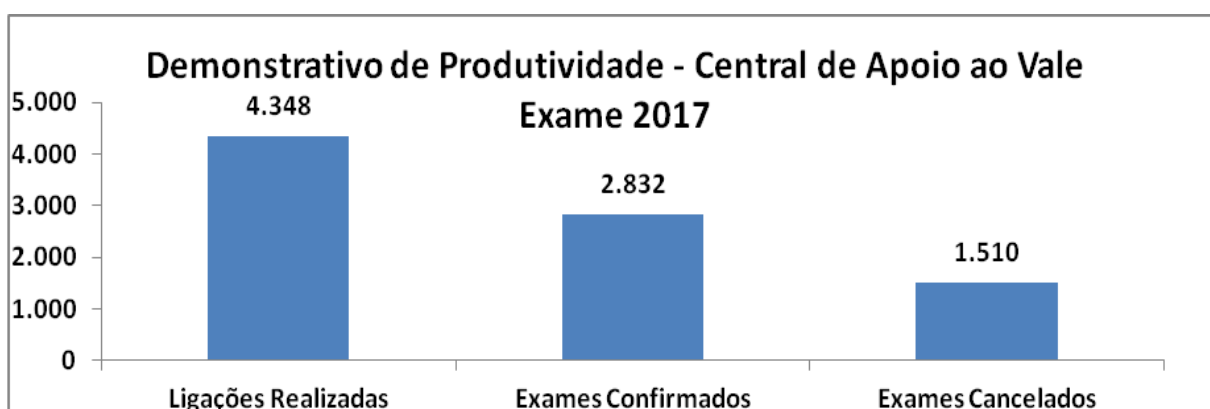
De acordo com os demonstrativos a seguir, a Central de Apoio ao Vale Exame, desde a sua implantação até o dia 31 de Dezembro/16, efetuou 96.959 (noventa e seis mil novecentos e cinquenta e nove) ligações com 99.424 (noventa e nove mil quatrocentos e vinte e quatro) exames confirmados e 63.179 (sessenta e três mil cento e setenta e nove) exames cancelados.

DEMONSTRATIVO DE PRODUTIVIDADE MENSAL – CENTRAL DE APOIO AO VALE EXAME - 2016			
Mês	Ligações Realizadas	Exames Confirmados	Exames Cancelados
Fevereiro/16	6.006	13.957	7.202
Março/16	26.622	20.335	16.316
Abril/16	18.939	14.630	12.152
Maió/16	3.791	3.134	1.839
Junho/16	6.384	2.543	1.432
Julho/16	6.873	7.968	3.914
Agosto/16	12.103	18.879	10.582
Setembro/16	11.563	15.866	8.615
Outubro/16	4.172	2.001	1.085
Novembro/16	506	111	42
Dezembro/16	-	-	-
TOTAL	96.959	99.424	63.179



- Em 2017, a Central de Apoio ao Vale Exame efetuou 4.348 (quatro mil trezentos e quarenta e oito) ligações para informar aos usuários os dados dos exames liberados pelo Complexo Regulador de Goiânia / Secretaria Municipal de Saúde, os quais resultaram em 2.832 (dois mil oitocentos e trinta e dois) exames confirmados e 1.510 (hum mil quinhentos e dez) exames cancelados.

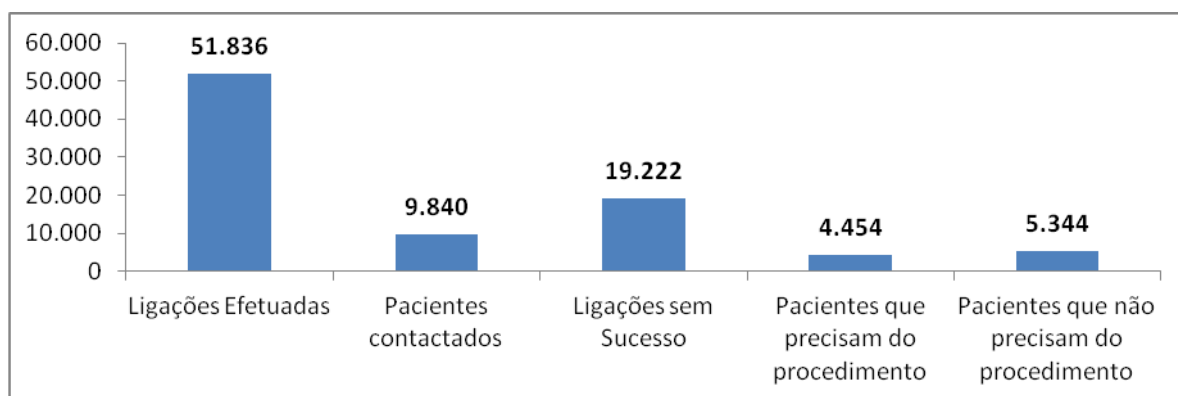
DEMONSTRATIVO DE PRODUTIVIDADE MENSAL – CENTRAL DE APOIO AO VALE EXAME - 2017			
Mês	Ligações Realizadas	Exames Confirmados	Exames Cancelados
Janeiro/17	2.617	2.292	1.159
Fevereiro/17	337	126	89
Março/17	0	0	0
Abril/17	0	0	0
Maiio/17	1.145	287	227
Junho/17	249	127	35
Julho/17	0	0	0
TOTAL	4.348	2.832	1.510



- No mês de Março/17 foi iniciada a análise quantitativa dos pacientes em fila de espera dos procedimentos de cirurgia eletiva. Essa análise visa identificar a realidade em espera dos pacientes que realmente necessitam realizar o procedimento, tendo em vista a dilatação do prazo das respectivas autorizações de internações hospitalares- AIH junto à Secretaria Municipal de Saúde de Goiânia – SMS/GO. Tal atividade trará dados concretos para a otimização dos fluxos quanto à realização dos procedimentos e pactuação dos serviços que encontram-se em demanda reprimida.

Conforme demonstrado a seguir, no mês de **Julho/17** de 9.235 (nove mil duzentos e trinta e cinco) usuários contactados, apenas 5.665 (cinco mil seiscentos e sessenta e cinco) informaram que continuam aguardando a liberação do procedimento.

Demonstrativo de Produtividade Mensal					
Mês	Ligações Efetuadas	Pacientes contactados	Ligações sem Sucesso	Pacientes que precisam do procedimento	Pacientes que não precisam do procedimento
Março/17	7.603	1.890	1.815	639	1.251
Abril/17	13.230	3.194	5.304	957	2.195
Mai/17	13.410	2.034	3.913	1.199	835
Junho/17	17.593	2.722	8.190	1.659	1.063
Julho/17	31.934	9.235	14.262	5.665	3.570
TOTAL	83.770	19.075	33.484	10.119	8.914



CIAMS NOVO HORIZONTE

Humanizar e modernizar o atendimento de saúde nos âmbitos da rede municipal de saúde que compõem o SUS nesta capital, em especial no CIAMS Novo Horizonte transcreve-se como um marco ímpar do seu planejamento e engajamento nessa nova filosofia, objetivando um melhor atendimento aos seus usuários.

A unidade está localizada no setor Novo Horizonte no município de Goiânia e faz parte do Distrito Sanitário Sudoeste (um dos sete distritos de Goiânia), com área de abrangência constituída por mais de 40 bairros, e serve como referência para 11 unidades de assistência básica à saúde da família (UABSF).

Com estrutura moderna visando o conforto dos usuários e uma proposta diferente de acolhimento do usuário, o novo ambulatório do Ciams Novo Horizonte foi inaugurado no dia 05 de agosto/14 e conta com 21 profissionais atuando nas três recepções, para oferecer um atendimento de qualidade ao usuário.

ATIVIDADES GERAIS REALIZADAS NO MÊS DE JULHO/17

- Os aniversariantes do mês de Julho/17 foram parabenizados e receberam do Instituto um Cartão de Felicitação agradecendo pelo compromisso e dedicação e desejando muitas felicidades e sucesso;



PRODUÇÃO ASSISTENCIAL – MÊS DE JULHO / 17

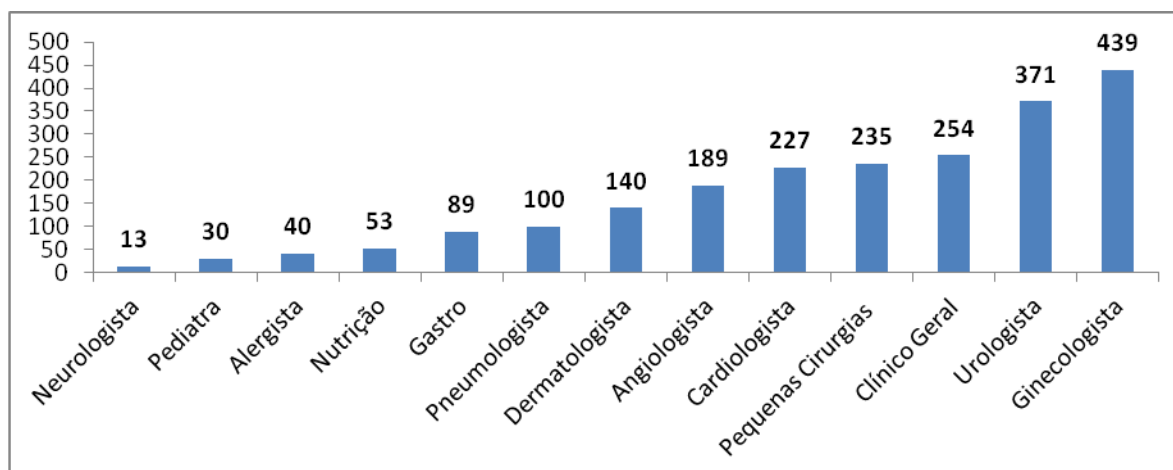
Vários são os instrumentos necessários à gerência eficaz, eficiente e efetiva das organizações sociais para com o atendimento de suas metas institucionais e contratuais. A produção e correta gerência das informações de saúde são necessárias no processo de decisão que devem ter como objetivo maior, produzir a busca inerente aos indivíduos que planejam, administram, mensuram e avaliam os seus serviços.

Nesse sentido, demonstramos a seguir as estatísticas dos principais atendimentos realizados no CIAMS Novo Horizonte no mês de Julho /17.

Produção Ambulatorial

Especialidade	Quantitativo/Atendimento
Alergista	40
Angiologista	189
Cardiologista	227
Clínico Geral	254
Dermatologista	140
Gastro	89
Ginecologista	439
Neurologista	13
Nutrição	53
Pediatra	30
Pequenas Cirurgias	235
Pneumologista	100
Urologista	371
Total de Atendimentos	2.180

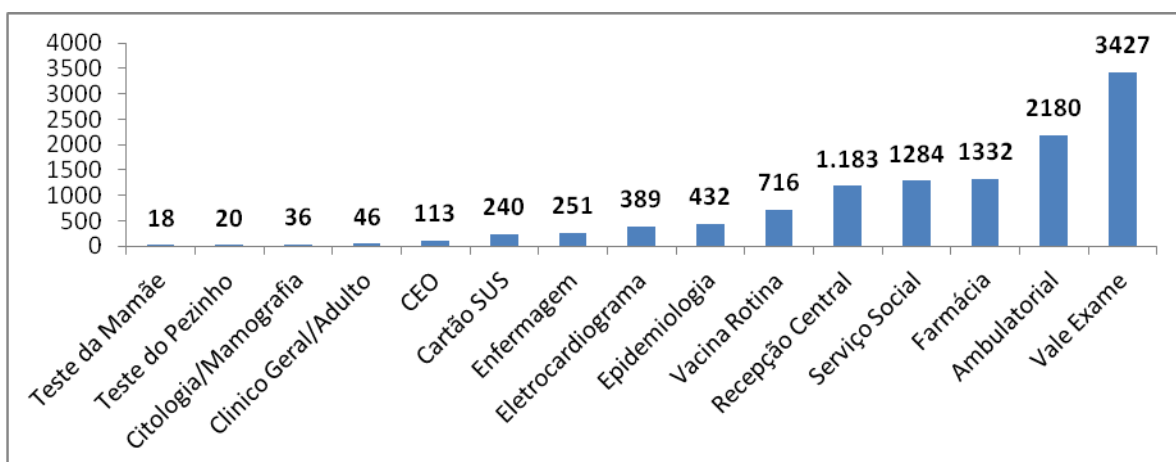
Conforme demonstrativo gráfico abaixo, no mês de **Julho/17** o total de atendimentos ambulatoriais para as especialidades médicas foi de **2.180 (dois mil cento e oitenta)**. Dos números apresentados, houve maior produção para a especialidade de Ginecologista (439) e Urologista (371) e Clínico Geral (254).



Produção Ambulatorial – Atendimentos / Procedimentos:

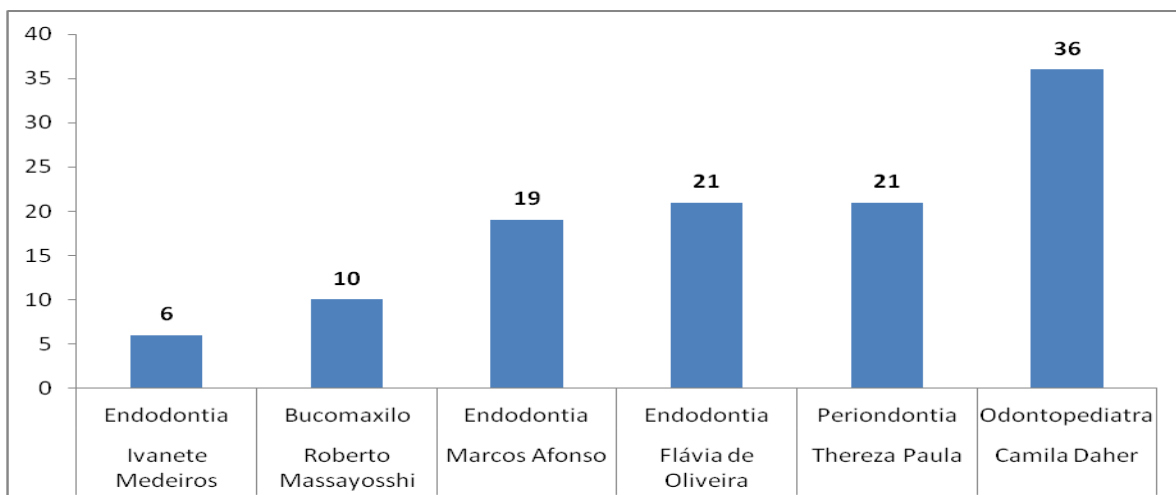
Procedimento	Quantitativo/Atendimento
Recepção Central	1.183
Vale Exame	3427
Farmácia	1332
Ambulatorial	2180
Teste Do Pezinho	20
Teste Da Mamãe	18
Enfermagem	251
Serviço Social	1284
Vacina Rotina	716
Eletrocardiograma	389
Epidemiologia	432
Ceo	113
Clínico Geral/Adulto	46
Cartão SUS	240
Citologia/Mamografia	36
Total de Atendimentos	11.667

Conforme demonstrado na tabela anterior, no mês de **Julho/17** o total de procedimentos realizados na Unidade foi de **11.667 (onze mil seiscentos e sessenta e sete)**. Dos números apresentados, houve maior produção no atendimento do Vale Exame (3.427), Ambulatórios (2.180) e Recepção Central (1.284).



Produção Ambulatorial – Centro de Especialidades Odontológicas – CEO

Nome	Especialidade	Quantitativo/ Atendimento
Camila Daher	Odontopediatra	36
Ivanete Medeiros	Endodontia	6
Marcos Afonso	Endodontia	19
Flávia de Oliveira	Endodontia	21
Thereza Paula	Periodontia	21
Roberto Massayosshi	Bucomaxilo	10
Total de Atendimentos		113



Quanto a produção do Centro de Especialidades Odontológicas – CEO, do total de **113 (cento e treze)** atendimentos realizados no mês de **Julho/17**, a especialidade mais procurada foi a de Odontopediatria(36), Endodontia e Periodontia com 21 (vinte e um) atendimentos, seguida de Bucomaxilo com 19 (dezenove) atendimentos realizados.

Produção Ambulatorial – Odontologia Clínica Geral e Complemento

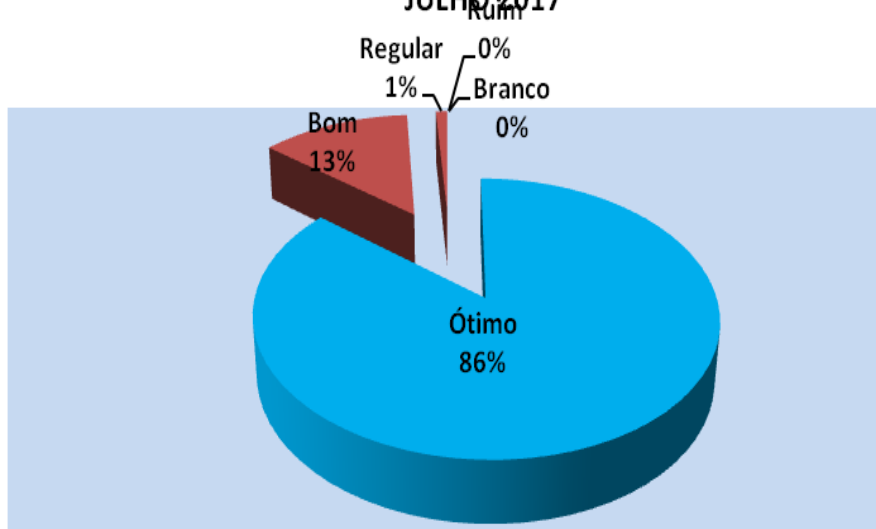
Odontólogo	Especialidade	Quantitativo/Atendimento
Cláudia Lopes	Clinico Geral	46
Total de Atendimentos		46

- Com o intuito de aprimorar os serviços realizados no CIAMS Novo Horizonte, com o levantamento das sugestões e queixas dos usuários atendidos na unidade, o Instituto implantou, desde o dia 25 de Novembro de 2014 a pesquisa de satisfação. Apresentamos a seguir o resultado apurado neste mês de **Julho /17**.

COMO VOCÊ AVALIA O SERVIÇO PRESTADO?

ACOLHIMENTO-RECEPÇÕES-AMBIENTE		Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Branco
PERGUNTAS						
1 ^a	Como você avalia o atendimento do (a) responsável pelas senhas do Ciams Novo Horizonte?	271	29	2	0	0
2 ^a	Qual a sua avaliação em relação ao atendimento da recepção e acolhimento?	262	38	2	0	0
3 ^a	Qual sua avaliação em relação à educação dos recepcionistas?	269	32	1	0	0
4 ^a	Qual a sua avaliação em relação a orientação dada pela equipe de acolhimento? As explicações foram claras?	251	48	3	0	0
5 ^a	Como você julga o conforto das recepções?	247	48	7	0	0
RESPONDENTES		302				

**CIAMS NOVO HORIZONTE PESQUISA DE SATISFAÇÃO POR PERGUNTAS
REALIZADAS
JULHO 2017**



Goiânia-GO, 04 de Agosto de 2017.

Tatiane Lemes Moreira
Assessoria de Planejamento